



Kommunstyrelsen

## Rapport - Kommunalt kontaktcenter

### Förslag till beslut

1. Kommunstyrelsen godkänner rapporten.
2. Kommunstyrelsen uppdrar åt kommundirektören att återkomma med förslag på fortsatta steg när den nya organisationsstrukturen är fastställd och förutsättningarna för utveckling av kommunens samlade servicefunktioner är tydligare.

### Ärendebeskrivning

Utredningens slutsats är att ett kommunalt kontaktcenter bidrar till en samlad ingång, en likvärdig service, ökad tillgänglighet samt avlastning av verksamheter. Placering ska vara på Sjöängen, i foajén. Kontaktcentret ska välkomna, vägleda och förenkla.

### Beredning

I beredningen har följande ingått:

Receptionist Marita Johansson, kommunjurist Ken Siewers, kommunsekreterare Stina Moberg, näringslivs- och kommunikationschef Sofia Fredriksson och förvaltningschef Daniel Eriksson, som även varit projektledare. Workshop har genomförts med representanter från barn- och utbildningsförvaltningen, tekniska förvaltningen, samhällsbyggnadsförvaltningen och förvaltningen för kultur, evenemang och fritid. Separat dialog har ägt rum med socialförvaltningen.

### Ärendet

Utredningen belyser hur ett kommunalt kontaktcenter kan etableras för att fungera som kommunens nav för service och första kontakt. Med kontaktcenter avses en fysisk plats där invånare kan få hjälp med information och vägledning. Det fungerar som en samlad servicepunkt med personlig betjäning via reception, e-post och telefon

Utredningens slutsats är att ett kommunalt kontaktcenter bidrar till en samlad ingång, en likvärdig service, ökad tillgänglighet samt avlastning av verksamheter. Förslaget blir därför att kommunen ska etablera och utveckla ett kontaktcenter på Sjöängen, i foajén. Kopplingen till Statens Servicecenter och biblioteket är positiv. Askersunds kommunala kontaktcenter ska *välkomna, vägleda och förenkla*. Det är mer än en servicefunktion – det är en strategisk investering i arbetet med kommunens målområden och strategiska mål.

### Finansiering

Utredningen är genomförd inom ram. Ett etablerande av ett kontaktcenter kräver drift- och investeringsmedel.



## Kommunledningsförvaltningen

---

Joakim Ljungqvist

Kommundirektör

---

Daniel Eriksson

Förvaltningschef kultur, evenemang  
och fritid

## Bilagor

PM/Utredning – Kommunalt kontaktcenter

## Beslutet skickas till

Samtliga förvaltningschefer

HR-chef

Näringslivs- och kommunikationschef