



Joakim Ljungqvist

Kommundirektör

Uppdragsgivare	Kommundirektör
Projektledare och övrig organisation	<p>Projektledare Förvaltningschef kultur, evenemang och fritid (KEF)</p> <p>Arbetsgrupp</p> <ul style="list-style-type: none">• Förvaltningschef KEF• Näringslivs- och kommunikationschef• Receptionist• Kommunjurist• Kommunsekreterare <p>Referensgrupp Kommunledningsförvaltningens ledningsgrupp</p>
Uppdragets benämning	Kontaktcenter
Uppdrag och syfte	<p>Bakgrund: Kommunen har idag två fysiska servicepunkter och mötesplatser: Rådhuset och Sjöängen. På Sjöängen finns biblioteket, som har ett specifikt uppdrag kopplat till informationsförmedling och medborgarservice, samt Statens Servicecenter, som hanterar statlig service. För att skapa en mer samlad, effektiv och tillgänglig service för invånare och företag utreds möjligheten att etablera ett kommunalt kontaktcenter. Utredningen ska belysa om och hur en gemensam ingång kan utveckla bemötande och service samt effektivisera resurser.</p> <p>Uppdraget utgår från kommunstyrelsens nämndmål inom målområde 3 - En av Sveriges mest attraktiva kommuner: <i>Effektiv och tillgänglig medborgarservice: Utforska och genomföra lösningar för att effektivisera kommunens service och bemötande, genom en utredning om ett kommunalt kontaktcenter.</i></p> <p>Syfte: Syftet är att utreda möjligheterna med ett kommunalt kontaktcenter i form av en samordnad servicefunktion med professionellt bemötande i en centralt belägen och tillgänglighetsanpassad lokal utformad för att skapa ett välkomnande och positivt möte med kommunen.</p> <p>Uppdragsbeskrivning:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nulägesanalys med bl.a. utmaningar och behov.• Behovsanalys.• Organisationsstruktur och funktioner med bl.a. förslag på hur kontaktcentret kan organiseras.



	<ul style="list-style-type: none">• Lokalisering och tillgänglighet.• Kostnader och finansiering (investerings- och driftskostnader).• Konsekvensanalys (fördelar och risker).• Förslag och rekommendationer, slutsatser och sammanfattning.• Förslag till handlingsplan och tidplan.
Förutsättningar och avgränsningar	<p>Förutsättningar: Med kontaktcenter avses en fysisk plats där medborgare kan få hjälp med information och vägledning. Det fungerar som en samlad servicepunkt med personlig betjäning via reception och telefon. Här möts besökaren av personal - kommunvägledare - med ett professionellt bemötande.</p> <p>Avgränsningar: Utredningen avser enbart ett fysiskt kontaktcenter och omfattar således inte frågor som rör telefoni, digitala kanaler, chattfunktioner, e-botar eller liknande tjänster.</p> <p>Övrigt: Sydnärke IT planerar att upphandla en ny mer kundorienterad telefonväxel. Inom ramen för detta projekt medverkar kommunens ekonomichef. Detta uppdrag bör ha kännedom om dess progress.</p>
Mål	<p>Nämndmålet målprecisering: Egen uppföljning av utredningens resultat.</p> <p>Utredningen ska, utifrån målformuleringen, utreda ett kommunalt kontaktcenter.</p>
Budget	Utredning inom befintlig ram.
Tidplan	<p>Mars: Uppdragsspecifikationen beslutas av kommundirektör Augusti/september: Muntlig delrapport i KLF-ledningsgrupp Oktober: Avstämning av slutrapport i KLF-ledningsgrupp December: Slutrapport i KS.</p>
Fastställd	