



Daniel Eriksson  
Förvaltningschef  
Kultur, evenemang och fritid

## Rapport - Kommunalt kontaktcenter

### 1. Inledning

Askersunds kommun vill vara en av Sveriges bästa inom välfärd, företagsvänlighet och attraktivitet. Ett sätt är att stärka sin tillgänglighet, modernisera sitt bemötande och skapa en struktur för hur service ges till invånare, företag och besökare. Dagens organisation ser olika ut vad gäller kommunikation med invånare, där olika verksamheter har egna ingångar, varierande telefontider och rutiner.

Denna utredning ska belysa 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

Uppdraget utgår från kommunstyrelsens nämndmål inom målområde 3 - En av Sveriges mest attraktiva kommuner: *Effektiv och tillgänglig medborgarservice: Utforska och genomföra lösningar för att effektivisera kommunens service och bemötande, genom en utredning om ett kommunalt kontaktcenter.* Syftet med mål och uppdrag 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.

#### Projektgrupp, dialog och studiebesök

Marita Johansson, receptionist  
Ken Siewers, kommunjurist  
Stina Moberg, kommunsekreterare  
Sofia Fredriksson, näringslivs- och kommunikationschef  
Projektledare har Daniel Eriksson, förvaltningschef, varit.

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.

Studiebesök har gjorts på Hallsbergs kommun och Kumla kommun.

### 2. Slutsats och förslag

Utredningens slutsats är att ett kommunalt kontaktcenter bidrar till en samlad ingång, en likvärdig service, ökad tillgänglighet samt avlastning av verksamheter. Det handlar lika mycket om att förbättra kommunens interna arbetssätt som om att höja kvaliteten i bemötandet.

Förslaget blir således att 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.

- Ett kontaktcenter etableras och utvecklas på Sjöängen genom att rådhusets reception flyttar.



- Funktionen som receptionist byter namn till kommunvägledare och en utökning sker med en årsarbetare.
- Överenskommelser formuleras mellan kontaktcentret och alla förvaltningar avseende vilka aktuella frågor som kontaktcentret ska lösa, vilka frågor som ska lämnas vidare, hur återkoppling ska ske samt vilka informationskanaler som ska hållas uppdaterade.

### 3. Nulägesanalys

I dagsläget har kommunen två huvudsakliga fysiska servicepunkter/receptioner: Rådhuset och Sjöängen. Dessa erbjuder varierande stöd- och servicefunktioner, vilket innebär att invånare behöver känna till olika kontaktvägar beroende på ärende. Det finns även en viss uppdelning mellan kommunens service och statliga funktioner via Statens Servicecenter.

Även socialförvaltningen, tekniska förvaltningen och samhällsbyggnadsförvaltningen har mottagning av kunder/besökare, dock inga receptioner.

#### **Rådhuset**

Rådhusets reception innefattar även växel, postadministration, bilbokning samt lokalbokning (idrottslokaler). Bemanning: 1.0 receptionist.

#### **Sjöängen**

Sjöängens reception innefattar även biljettkassa, enklare café och mötesservice.

Bemanning: Medarbetare från bibliotek och evenemang med begränsade öppettider, endast tisdagar-torsdagar kl. 13-16. Biljettkassan är även öppen från en timme före evenemang.

#### **Socialförvaltningen**

Socialförvaltningen har ett mottagningsteam med spetskompetens. Teamet etablerades i september i år och kommer att fortsätta sitt arbete. Teamet kan verka både parallellt och i samverkan med ett kontaktcenter.

#### **Tekniska förvaltningen**

Tekniska förvaltningen har ingen reception, men tar emot besökare och svarar på frågor via telefon och e-post.

#### **Samhällsbyggnadsförvaltningen**

Samhällsbyggnadsförvaltningen har inte ingen reception, men tar emot besökare på begränsade tider samt svarar på frågor via e-post och telefon.

### 4. Behovsanalys

Det finns en ambition att erbjuda medborgarservice med hög tillgänglighet, god servicekvalitet och tydlighet. Kommunen vill ge invånare en enklare och mer sammanhållen kontaktväg till kommunen, särskilt i ärenden som rör flera verksamheter.

Samhällets krav på digital tillgänglighet, korta svarstider och transparens förstärker behovet av ett kontaktcenter. Flera kommuner i Sverige har under det senaste decenniet valt denna väg.

Ett kontaktcenter fyller flera centrala behov för invånare, föreningar och företag:

- **Samlad ingång** där invånare endast behöver "ett nummer, en disk och en kanal" för att nå kommunen.
- **Likvärdig service** oavsett vilken fråga eller verksamhet kontakten gäller.



- **Avlastning av specialister och handläggare** från enklare rådgivning, statusfrågor och information.
- **Stöd till ökande digitalisering**, där invånare får hjälp att använda e-tjänster, fylla i ansökningar och förstå sina ärenden.
- **Stärkt internt arbete** genom att ärendeflöden blir spårbara och analyserbara i realtid.

## 5. Organisationsstruktur och funktioner

Kontaktcentret föreslås organiseras på kommunövergripande nivå, under kommunstyrelsen. Detta förhindrar att centret binds upp av en specifik fackförvaltning. Enheten bör ha två årsarbetare. Idag finns en i rådhusets reception.

Centret ska ta emot och fördela, ej handlägga. Handläggning kan vara funktioner som man utvecklar succesivt. Centret består av generalister. Fackförvaltningarna består av specialister.

Kontaktcentrets kommunvägledare välkomnar, vägleder och förenklar genom att:

- ansvara för telefon, e-post och ärendehanteringssystem,
- guida till och bland e-tjänster (t.ex. olika anmälningar, avanmälningar och ansökningar),
- hänvisa till tjänstepersoner och politiker,
- ta emot synpunkter och anmälningar om tillsyn,
- boka idrottslokaler,
- sälja evenemangsbiljetter,
- dela ut broddar, hundpåsar och P-skivor,
- vara InfoPoint (dvs. turistserviceplats).

## 6. Lokalisering och tillgänglighet

En central och lättillgänglig placering är avgörande för ett fungerande kontaktcenter. Sjöängen erbjuder god tillgänglighet, närhet till kollektivtrafik och fria parkeringar, befintliga kommunala och statliga funktioner samt är redan etablerad som en mötesplats. Alternativet rådhuset har en mer administrativ prägel och lägre genomströmning av allmänhet.

### Sjöängen

- Sjöängens receptions-/cafédisk byggs om och anpassas.
- Ett mindre mötesrum för spontanmöten byggs i foajén.
- Postrummet anpassas för att kunna hantera all kommunens post.

### Rådhuset

- Rådhusets entré byggs om och anpassas. Entréerna låses. Besökare tas emot i foajén.
- Administrativa avdelningen ansvarar för kommunens brevlåda på Rådhuset. Förslagsvis flyttas den med till Sjöängen och tas om hand av kontaktcentret.
- Ansvar för mötesrummen övergår till evenemangsverksamheten.



## 7. Teknik och systemstöd

Ett kontaktcenter kräver modern teknisk utrustning för bokning, ärendehantering, information och digital vägledning. Möjligheten till självservice, digitala stödfunktioner och integrerade system mellan verksamheter bör utredas vidare. Tekniken måste stödja såväl personalens arbetsmiljö som invånarnas behov av smidig service.

- **Ett ärendehanteringssystem (CRM)** där alla inkommande ärenden registreras, fördelas och följs upp.
- **En kommunövergripande kunskapsdatabas** som innehåller kvalitetssäkrad och uppdaterad information från samtliga förvaltningar.
- **Teknik för digital vägledning**, inklusive skärmvisning, videomöten och delad navigering.
- **Självservicestation** där invånare kan logga in på e-tjänster med stöd av personal.
- **Integration med befintliga verksamhetssystem**, åtminstone i form av läsbarhet.

## 8. Kostnader

Initialt krävs investeringskostnader i form av anpassning av lokaler och teknik. På sikt kan dock samordningsvinster uppstå genom effektivare arbetsprocesser och minskade driftskostnader för flera servicepunkter. En ekonomisk konsekvensanalys bör inkluderas i fortsatt utredning.

### Engångskostnader (investering)

- **Lokalanpassning** (ombyggnation, möbler, reception): 500 000 – 800 000 kr (uppskattning).
- **Tekniska investeringar** (system, hårdvara): 200 000 – 500 000 kr (uppskattning).

### Årliga driftskostnader

- **Personal** (utökning med 1 årsarbetare): 600 000 kr (idag finns 1 årsarbetare).
- **Licenser och systemavgifter**: 150 000 – 300 000 kr (uppskattning).
- **Lokalkostnader**: ingen ökad kostnad.

## 9. Konsekvensanalys

### Fördelar

- **Höjd servicegrad**: Invånare får snabbare, tydligare och mer likvärdiga svar.
- **Ökad tillgänglighet** både fysiskt och digitalt.
- **Minskad belastning på handläggare**, som kan fokusera på kvalificerade frågor och drift.
- **Tydligare uppföljning** av kommunens service och ärendeflöden.
- **Stärkt förtroende för kommunen**, särskilt på lång sikt.
- **Möjlig samverkan** med statlig service

För förvaltningarna finns olika fördelar, exempelvis:

- Samhällsbyggnadsförvaltningen kan **effektivisera bygglovs- och tillsynsverksamhet** via ett kontaktcenter.



- Socialförvaltningen kan via en stående tid möta invånare i kontaktcentret, och **arbeta förebyggande och tillgängligt.**

#### **Nackdelar och risker**

- **Behov av initial omställning** för medarbetare och chefer i organisationen.
- **Risk för bristande informationsuppdatering** om inte varje förvaltning tar ansvar för sin kunskapsbas.
- **Risk för överbelastning** vid toppar om bemanningen är för låg.
- **Förändringsmotstånd** från verksamheter som är vana vid egna ingångar.
- **Upplagd negativ förändring i rådhuset** som förlorar en bemannad reception.

Riskerna kan hanteras genom samlad ledning, ordnad införandeplan och kontinuerlig dialog.

## **10. Handlingsplan**

### **Steg 1 – Beslut (december 2025)**

- Utredningen rapporteras till kommunstyrelsen.
- Politiskt inriktningsbeslut fattas avseende att etablera ett kontaktcenter på Sjöängen 2027.

### **Steg 2 – Kartläggning och analys (våren 2026)**

- Budgetberedning inför 2027, beslut i juni.
- Kartläggning av ärendeflöden.
- Inventering av lokaler och tekniska behov.
- Dialoger med alla förvaltningar.

### **Steg 3 – Kunskap och upphandling (höst 2026)**

- Upphandling eller avrop av systemstöd
- Uppbyggnad av kunskapsdatabas

### **Steg 4 – Implementering (vår 2027)**

- Rekrytering av kommunvägledare
- Utbildning i service, bemötande, datasystem och kommunens organisation
- Färdigställa lokaler och teknik
- Testperiod

### **Steg 5 – Driftstart och uppföljning (höst 2027)**

- Start av kontaktcenter
- Täta avstämningar första halvåret