



Yttrande

Nämnd:

Dnr: - 22KS257

Kommunstyrelse

2024-01-22

Yttrande Motion från Sverigedemokraterna- Ny kommunal serviceenhet i Gävle kommun

Inom Gävle kommun återfinns service både digitalt och på fysiska platser. För att förenkla, underlätta och frigöra resurser i kärnverksamheterna återfinns en kommunal kundtjänst som vägleder, informerar, administrerar och även kan ta beslut i enklare regelstyrd handläggning (Framtidens kundtjänst, KS protokoll 2017-04-11 §70, 16KS397).

Våren 2023 genomfördes en förstudie i syfte att utforska och pröva hypotesen Servicehubbar i samdrift. Beställare av förstudien är Region Gävleborg och den genomfördes i samverkan mellan Region Gävleborg och kommuner inom regionen. Huvudingredienser i hypotesen är personlig hjälp och stöd och att det ska ske genom samdrift. I förstudien beaktas vilka typer av insatser som kan vara aktuella gentemot definierade målgrupper och om det är realiserbara. Region Gävleborg har sökt projektmedel för att förbereda och i ett nästa steg genomföra ett pilotprojekt. Kommuncheferna har fått frågan om respektive kommun är intresserade av att vara med i ett nästa steg.

Den centrala kundtjänsten stödjer idag medborgare och företagare via olika former av kanaler. Det pågår upphandling av kontaktcenter och ärendehantering på grund av utgående avtal. I upphandling av kontaktcenterplattform återfinns krav för att möta efterfrågan avseende möjlighet till service på distans genom att kunna chatta men även dela skärm för att få ett bättre digitalt stöd på distans. Projektplanen är att teckna avtal för kontaktcenterplattform i januari och för ärendehantering i februari. Implementering av nya avtal under andra halvåret 2024. Det finns även möjligheter att ansöka och genomföra ärenden via e-tjänster.

Utöver att tillhandahålla en uppdaterad webbplats och möjlighet till digitala kanaler återfinns även andra fysiska kontaktytor i form av äldreboenden, hemtjänst, skolor, bibliotek, träffpunkter för äldre och InfoPoint som är en bemannad informationsplats, knuten till auktoriserad Turistinformation.

Det är högst oklart hur efterfrågan ser ut för att även finnas fysiskt lokalt utöver de tjänster som redan kommunen tillhandahåller. Inom ramen för förstudien om Servicehubbar har det inte dokumenterats faktiskt efterfrågan från kunder. Det skulle behövas ytterligare studier, ex. tjänstedesignsperspektiv, för att klargöra det reella behovet. I SKR:s servicemätningar (2022 och 2023) vid kontakter genom telefoni och e-post framkommer inga önskemål om lokal fysisk närvaro.

Det finns inget som hindrar juridiskt att inrätta en serviceenhet. Det saknas fakta var den lokala servicen ska inrättas och om det avser hela dagar eller enbart roterande kvällsarbete. Det behöver även säkerställas möjlighet till lokal eller service "på hjul". Oavsett är det tillkommande kostnader och därav att inrätta en serviceenhet ryms inte inom befintliga ramar och att inrätta en serviceenhet med lokala servicekontor skulle innebära ett behov av resurstillskott eller omfördelning/prioriteringar inom kommunstyrelsen.

Motion

- Motion från Sverigedemokraterna- Ny kommunal serviceenhet i Gävle kommun (2022-06-20)

Med vänlig hälsning,

Jonas Ekström

Kundtjänstchef

Kommunikationsavdelningen