

Kommunstyrelsen

Tjänsteskrivelse - Lokalförsörjning samlad kundtjänst

Förslag till beslut

Den samlade kundtjänstens lokalförsörjningsbehov ingår i den av kommunstyrelsen beslutade prioriteringslistan.

Ärendet i korthet

Kommunstyrelsen fattade i mars 2017 beslut om att samla förvaltningarnas kundtjänster och svarsgrupper under en samlad ledning vid kommunledningskontoret. En förutsättning för att kunna genomföra beslutet och nå full effekthemtagning är att den samlade kundtjänsten inryms i samma lokaler i Stadshuset. Det kräver i sin tur att kommunrevision lämnar sina befintliga lokaler till förmån för kundtjänst. Ärendet beskriver behovsbilden och föreslagen lösning. Den samlade kundtjänstens lokalförsörjningsbehov ingår i den av kommunstyrelsen beslutade prioriteringslistan.

Bakgrund

Kommunstyrelsen fattade i mars 2017 beslut om att samla förvaltningarnas kundtjänster och svarsgrupper under en samlad ledning vid kommunledningskontoret. Förändringen skulle vara genomförd senast 2017-12-31 men har av olika anledningar försenats.

Den enskilt viktigaste anledningen till förseningen är lokalbrist. Lokalbristen skapar problem i flera led:

- Kundtjänst kan inte samla samtliga medarbetare och bygga upp nya arbetssätt som är mer effektiva mot kund och verksamheter. Full effekthemtagning enligt kommunstyrelsens beslut förutsätter att samtliga medarbetare i kundtjänst är samlade i samma lokaler och i samma våningsplan.
- Förvaltningarna som inte har kunnat föra över medarbetare fysiskt till kundtjänst i Stadshuset kan inte komma åt de lokaler som skulle ha frigjorts ute i förvaltningarna. Det begränsar verksamhetsutvecklingen i förvaltningarna, skapar trångboddhet och arbetsmiljöproblem.
- Servicen till medborgarna försämras. För att kunna hantera nuvarande lokalbrist har mötesrum där kundtjänst möter medborgare tillfälligt gjorts om till arbetsplatser för att kunna inhysa överflyttade medarbetare. Det begränsar antalet personer som kundtjänst kan ta emot varje dag. Situationen förvärras

Kommunstyrelsen

också av att besöksvolymerna har ökat i och med att kundtjänsten i Stadshuset numer även tar emot besökare för Utbildning Gävle och Omvårdnad Gävle.

Nuvarande situation är ohållbar. Den bästa lösningen är att kundtjänsten tar över kommunrevisionens lokaler. Dessa ligger i direkt anslutning till kundtjänstens nuvarande lokaler i samma plan. Denna lösning har kommunledningskontoret diskuterat med kommunrevisionen under november och december månad 2017. Kommunrevisionen har dock motsatt sig alla förslag till alternativa lokaler som har erbjudits.

Att låta kundtjänst ta över kommunrevisionens lokaler har fler fördelar än nackdelar:

- Det är den bästa lösningen för att skapa en samlad kundtjänst som kan leverera den effekthemtagning som kommunstyrelsen har beslutat om.
- Det är den ekonomiskt mest fördelaktiga lösningen. Endast små förändringar krävs av kommunrevisionens lokaler för att kundtjänst ska kunna flytta in.
- Det är en lösning som lever upp till målsättningen i kommunplanen om effektivt lokalutnyttjande. Idag inrymmer kommunrevisionens lokaler 5 medarbetare. Kundtjänst kan inrymma 10-12 medarbetare på samma ytor.
- Lösningen är inte vad kommunrevision önskar, men den skapar enbart en tillfällig störning för kommunrevisionen under den korta period som de måste byta lokaler. Kommunrevisionens lokalbehov kan tillgodoses på annat sätt.

I nuvarande läge saknas möjlighet att föra över återstående 12 medarbetare från förvaltningarna till den samlade kundtjänsten i Stadshuset. Visserligen kan en flytt av postrummet i stadshuset skapa tre nya arbetsplatser, men de kommer att fyllas på med befintlig personal för att frigöra besöksrum åt det ökade antalet besökare. Några andra möjligheter att skapa fler arbetsplatser i befintliga lokaler i kundtjänst finns inte då bl.a. utrymningsvägar, branddörrar etc sätter stopp för sådana lösningar. Sådana lösningar skulle inte heller täcka den samlade kundtjänstens behov av arbetsplatser.

Den samlade kundtjänstens lokalförsörjningsbehov ingår i den av kommunstyrelsen beslutade prioriteringslistan.



Kommunstyrelsen

Beslutsunderlag

Klicka här för att ange vilka underlag som ligger till grund för beslutet.

Beslutet ska skickas till

Kommunledningskontoret Ulrica Blomgren, Johan Adolfsson, Anneli Nilsson.

Kommunrevisionen, Gunilla Beckman-Ljung

Johan Adolfsson

Kommunikationschef