

Tjänsteskrivelse – långsiktig och tillfällig lokal försörjning för samlad kundtjänst

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar:

- Att kommunrevisionen ska lämna sina befintliga lokaler i Stadshuset senast 2019-01-31.
- Att kommunrevisionen under renoveringsperioden anvisas lokaler i Rådhuset av kommunledningskontoret.
- Att kommunrevisionen efter renoveringen av Stadshuset anvisas nya lokaler av kommunledningskontoret.
- Att kommunrevisionens nuvarande lokaler tas över av kundtjänsten efter renoveringen av Stadshuset, eller från och med 2019-02-01 om renoveringsplanerna för Stadshuset skulle ändras.
- Att kundtjänsten under renoveringsperioden av Stadshuset tillfälligt inhyses i hörnlokalen på Stadshuset.

Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen fattade i mars 2017 beslut om att samla förvaltningarnas kundtjänster och svarsgrupper under en samlad ledning vid kommunledningskontoret. För att klara av att genomföra beslutet och nå full effekthemtagning krävs att kundtjänsten samlas lokalmässigt.

Under hösten har lokalfrågan blivit akut för kundtjänsten med försämrad kundhantering och arbetsmiljö som följd samt negativa effekter på andra verksamheter som är i behov av att ta över de lokaler som kundtjänst ska lämna när den samlas i Stadshuset.

Kommunstyrelsen fattade i juni 2018 beslut om att kommunrevisionens lokaler skulle tas över av kundtjänsten. Av olika anledningar har det inte verkställts varför ett nytt tydligare beslut i frågan är nödvändigt.

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 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 på lång sikt är att kundtjänsten tar över kommunrevisionens nuvarande lokaler. Dessa ligger i direkt anslutning till kundtjänstens nuvarande lokaler i samma plan. Detta beslutade också kommunstyrelsen i juni 2018, men av olika anledningar har beslutet inte verkställts. Detta har skapat en akut situation för kundtjänsten med försämrad kundservice och arbetsmiljö som följd. Detta har också omöjliggjort för Turistcenter att flytta tillbaka från gästhamnen till Stadshuset då alla lediga lokalytor i dagsläget måste upptas av kundtjänsten. Parallellt med detta har renoveringsplanerna för Stadshuset blivit klara vilket ytterligare ändrar förutsättningarna för kundtjänstens lokalförsörjning.

För att lösa frågan så bra som möjligt för alla parter, för kunder och för medarbetare behöver följande göras:

- På kort sikt tar kundtjänsten över affärslokalerna i hörnet på Stadshuset, Tant Bergs lokaler. Lösningen gäller under renoveringstiden av Stadshuset. Efter det kan lokalen återigen bli en affärslokal om så önskas.
- På lång sikt, dvs efter renoveringen av Stadshuset, tar kundtjänst över kommunrevisionens nuvarande lokaler. Kommunrevisionen måste lämna dessa i samband med renoveringen av Stadshuset och anvisas tillfälliga lokaler av kommunledningskontoret. När renoveringen av Stadshuset är klar tar kundtjänst över lokalerna och kommunrevisionen anvisas till andra ändamålsenliga lokaler i Stadshuset.

Med tanke på svårigheterna med att genomföra kommunstyrelsens beslut från i juni 2018 behövs ett förtydligande av beslutet som dessutom tar hänsyn renoveringsplanerna av Stadshuset.

Kommunikationschef
Kommunledningskontoret