



FRITIDSFÖRVALTNINGEN TRELLEBORG	
ANKOM 2018 -01- 25	
DNR	TITEL


Överenskommelse mellan Kultur- och fritidsförvaltningen och Kundtjänst 2018


Denna överenskommelse reglerar kundtjänst och förvaltningens gemensamma serviceåtagande gentemot kund.

Parter

Trelleborgs kommun
Kultur- och fritidsförvaltningen

Trelleborgs kommun
Kommunledningsförvaltningen


Kontaktperson: Jörgen Flink
E-post: jorgen.flink@trelleborg.se


Kontaktperson: Magnus Dahlberg
E-post: magnus.dahlberg@trelleborg.se

Innehåll

1	Avtalets syfte	3
2	Överenskommelsens omfattning	3
3	IT-system och andra informationskällor som är nödvändiga för kundtjänst	3
4	Arbetssätt med kundtjänst	3
	Ökad kundnytta	3
	Ärende i kundtjänst	3
	Mervärde av ”en väg in”	4
5	Ansvars- och rollfördelning	4
	Kundtjänst ansvarsområde.....	4
	Förvaltningens ansvar.....	5
	Förvaltningens och kundtjänsts gemensamma ansvar	5
	Förändring av överenskommelse.....	5
	Sekretess.....	6
6	Ersättning	6
	Ersättningsnivå	6
	Förutsättningar för ersättningsperiod.....	6
	Förändringar av samverkansavtalet	6
	Avtalets giltighetstid.....	6
7	Samarbetsformer	7
	Utvärdering.....	7
8	Mål	7
	Mål för kundtjänst	8
	Mål för förvaltning	8
	Gemensamma mål	8

1. Avtalets syfte

Detta avtal har upprättats mellan Kundtjänst och Kultur- och fritidsförvaltningen utifrån kommunfullmäktiges beslut § 130 om etablering av kommunal kundtjänst. Syftet med avtalet är att åstadkomma ett långsiktigt och fördjupad samverkan mellan parterna för att uppnå bästa serviceåtagande mot medborgarna och företagare. Det är Kundtjänstens ansvar att möjliggöra för förvaltningen och sig själva verkställighet av de åtagande som framgår enligt Kommunfullmäktiges beslut § 130.

2. Överenskommelsens omfattning

Till denna överenskommelse hör bilagorna 1.

	Denna Överenskommelse	
1	Kundtjänsts arbetsuppgifter 2018	Se bilaga 1

3. IT-system och andra informationskällor som är nödvändiga för kundtjänst

System	Beskrivning	Behörighet
Outlook	Kalender och bokning	Skriv

4. Arbetssätt med kundtjänst

Ökad kundnytta

Trelleborgs kommuns uppdrag är att tillhandahålla medborgarnytta på ett så effektivt sätt som möjligt. Det görs i tre steg. Det första steget är att ge kunden möjlighet att göra så mycket som möjligt själv via kommunens hemsida. Behöver man mer service kan man i ett andra steg ringa eller skicka en fråga till kundtjänst som kan svara på mer generella frågor. Förvaltningen är det tredje steget där expertkunskapen finns.

Ärende i kundtjänst

Med ärende i kundtjänst avses den fråga, eller den synpunkt kunden ställer eller lämnar till kundtjänst.

Mervärde av "en väg in"

Kundtjänst jobbar tillsammans med förvaltningen med:

- Tillgänglighet. Öppet måndag-torsdag 08:00-16.30, fredag 08:00-16:00 via telefon och besök.
- Synpunkter och klagomål – systematiskt förbättringsarbete
- Utveckling av system för att säkra medborgarens behov av uppföljning av individärenden
- Upplysningscentral samt resurs vid kris
- Samlad statistik

5. Ansvars- och rollfördelning

Kundtjänsts ansvarsområde

Kundtjänst skall bemannas med personal, kommunvägledare, anställda på enheten för Medborgarservice. Kommunvägledare skall ha erforderlig utbildning för att kunna hantera förvaltningens olika processer och dess svårighetsgrad. För dessa tjänster har förvaltningen överfört finansiell ersättning till kundtjänst.

Kundtjänst huvudsakliga ärendekategorier:

Information, vägledning

Information om förvaltningens verksamhet, huvudsaklig informationskälla hemsidan och övriga informationssystem (planer, verksamhetssystem m. m.).

Ny ansökan, anmälan

Lotsa medborgaren till rätt blankett, skicka ut blanketter, förklara hur blanketter ska fyllas i. Handleda när kunden använder e-tjänster. Ta emot ansökningar och anmälningar.

Statusfrågor

Frågor om pågående ärenden, hur går det med pågående ansökningar. Kräver oftast att kundtjänst tittar i verksamhetssystem för att kunna säga hur långt ett ärende har kommit.

Synpunkter, klagomål

Kundtjänst registrerar och kategoriserar alla synpunkter och klagomål.

Kultur- och fritidsförvaltningen kan också överlämna särskilda arbetsuppgifter till kundtjänst. Dessa uppgifter ska ge service till medborgarna och inte enbart vara av administrativ karaktär.

Den administrativa arbetsledningen sköts av chefen för kundtjänst, medan förvaltningen ansvarar för den fackmässiga arbetsledningen.

Kundtjänst har en person utsedd som är förvaltningens huvudkontaktperson.

Kultur- och fritidsförvaltningen ska i första hand meddela kontaktpersonen när man har synpunkter på hur ärenden har hanterats. Förvaltningens representanter och kontaktperson träffas regelbundet enligt överenskommelse mellan respektive avdelningschef och chefen för kundtjänst. Kundtjänst ska därefter vidta åtgärder i samarbete med förvaltningen. Åtgärderna kan vara förändringar i checklista, ärendegrupper, ärendedetaljer eller utbildning av kundtjänsthandläggare. Om frågan är av arbetsledningskaraktär lyfts den till chefen för kundtjänst och avdelningscheferna på Kultur- fritidsförvaltningen.

Förvaltningens ansvar

Förvaltningens ansvar är att göra utredningar, bedömningar och fatta beslut enligt delegation som bygger på den professionella kompetens förvaltningens tjänstemän har. Förvaltningen kan välja att delegera uppdrag för beslut till kundtjänst och då ska regler och rutiner vara tydliga så att ett beslut kan fattas utifrån regelverket. Även om uppdrag delegerats till kundtjänst ligger det fackmässiga ansvaret kvar på förvaltningen. Kundtjänst är förvaltningens representant i kontakten med kunden. Kundtjänst företräder inte medborgaren.

Förvaltningens och kundtjänsts gemensamma ansvar

Kundtjänst ska tillsammans med förvaltningen ansvara för att gällande lagar, förordningar, föreskrifter och egna riktlinjer följs. Förvaltningen är skyldig att kontinuerligt underrätta kundtjänst om förändringar i lagstiftning, m.m., som påverkar uppdraget. Förvaltningen och kundtjänst är också skyldiga att informera varandra om nyheter i sina IT-system.

Förvaltningen och kundtjänst ska vid behov och i skälig omfattning medverka vid respektive verksamhets interna kompetensutveckling. Personalens medverkan vid sådan kompetensutveckling sker normalt utan kostnad.

Förändring av överenskommelse

Förändring av gällande överenskommelse om överföring av ärenden kan aktualiseras av både förvaltning och kundtjänst under löpande kalenderår. Samtliga förändringar utöver de ramar som finns i denna överenskommelse skall dokumenteras skriftligen. De uppgörelser som träffas dokumenteras och biläggs detta dokument som tillägg.

Sekretess

Kundtjänsts personal kommer att delas in i olika arbetsgrupper. Detta innebär att personalen kommer att ha olika förvaltningar som de huvudsakligen arbetar mot och därmed också olika sekretessområden som de kommer att beröras av. All personal kommer dock i viss utsträckning att arbeta mot samtliga förvaltningar och följaktligen beröras av alla sekretessområden.

Sekretess kommer att gälla mellan de olika arbetsgrupperna och även mellan personalen i övrigt beroende på vilken förvaltning man jobbar mot.

Personalen i kundtjänst ska ha särskild utbildning i sekretessfrågor. Det ska alltid finnas en aktuell förteckning över vilka personer som ingår i kundtjänsts grupper.

6. Ersättning

Ersättningsnivå

Förvaltningen lämnar över en summa på 100.000 kr/helår mot att kundtjänst hanterar de processer som beskrivs i bilaga 1.

Under 2018 skickas en internfaktura på beloppet och inför budget 2019 hanteras det i budgetprocessen.

Kundtjänst ansvarar för lokalhyra, övriga verksamhetskostnader (datorer, ärendesystem, lös inredning, m.m.) samt lönekostnad för kommunvägledare och kundtjänstchef.

Förutsättningar för ersättningsperiod

Avtalet för perioden avser antalet processer. Bemanningen fastställs för 2018, under förutsättning att inga större förändringar av arbetsuppgifter sker under perioden.

Förändringar av samverkansavtalet

Förändring av gällande avtal om överföring av processer kan aktualiseras av både förvaltning och kundtjänst under löpande kalenderår. Förändringar utöver detta avtal skall dokumenteras skriftligen och biläggas detta dokument som tillägg.

Avtalets giltighet

Detta avtal gäller från undertecknandet t.o.m. den 31 december 2018. Avtalet förlängs därefter automatiskt ett år i taget om det inte skriftligen sagts upp av endera parten senast tre månader före avtalets periods utgång.

Under avtalsperioden kommer parterna att diskutera förverkligande av visionen med Kundtjänst. Detta kan leda till att avtalet kan behöva omförhandlas. Parterna är överens om att olika former för samverkan utgående ifrån förvaltningarnas förutsättningar måste finnas.

7. Samarbetsformer

Kundtjänst är förvaltningens förlängda arm och med hjälp av värdegrund och gemensamma mål ska vi tillsammans verka för att hela tiden förbättra servicen gentemot medborgarna och företagare enligt kommunfullmäktiges beslut § 130. Återkoppling till medborgare och företagare skall ske enligt kundlöfte i respektive process.

Utvärdering

Både förvaltningen och kundtjänst har ett gemensamt intresse för att verksamheten och tillhandahållna tjänster följs upp och utvärderas. Därför ska chefen för kundtjänst och avdelningscheferna på förvaltningen göra en gemensam överenskommelse kring hur uppföljningen av arbetet fortskrider. Förvaltningen och kundtjänst ska kontinuerligt rapportera förändringar i verksamheten och arbetssätt, som direkt kommer att påverka utförandet enligt denna överenskommelse. Förvaltningen och kundtjänst ansvarar gemensamt för att ge omedelbar information till varandra när behov av sådan föreligger. Omedelbar information kan t.ex. vara nödvändig vid akuta händelser, kampanjer, nya aktiviteter eller avvikelser gentemot normal handläggning som kräver snabb åtgärd. Bägge parter ska även informera om det gemensamma åtagandet i den egna organisationen.

8. Mål

Med en gemensam kundtjänst vill Trelleborgs kommun ge samtliga kunder; kommuninvånare, företag, föreningar/organisationer, interna medarbetare, besökande, m.fl., en kvalitativt bra service som är snabb, enhetlig och har hög tillgänglighet.

Kundtjänst svarar för information/vägledning, tar emot ny ansökan/anmälan, svarar på statusfrågor samt tar emot synpunkter/klagomål. Dessa funktioner utförs via tillgängliga kanaler, som i dag är telefon, e-post, brev och besök.

Mål för kundtjänst i Trelleborgs kommun

- En väg in till Trelleborgs kommun skall byggas upp genom att alla besöks- och kontaktytor skall synkroniseras och ledas av en kundtjänst.
- 70 % av alla inkommande frågor skall besvaras direkt i kundtjänst när denna är fullt utbyggd.
- Kundtjänst tar fram underlag som visar på trelleborgarnas efterfrågan av kommunens tjänster för att möjliggöra för styrning av verksamheterna i kommunen.

Mål för förvaltning

Tid för återkoppling

Varje fråga som skickas in i förvaltningen ska besvaras skyndsamt.

Återkopplingen ska innehålla:

Alternativ 1; När ärendet kan besvaras direkt:

Svar på den fråga som ställts, eller den synpunkt som lämnats.

Alternativ 2; När ärendet inte kan besvaras direkt:

Besked om vad som kommer att hända med ärendet. Vilka åtgärder kommer förvaltningen att vidta, utredning, behandling i nämnd osv.

När ärendet beräknas vara klart.

Gemensamma mål

Visionen är att det ska vara enkelt att komma i kontakt med Trelleborgs kommun. Anställda ska verka för att visa på **en** väg in till kommunen, via telefon, webb, webbformulär eller besök. Kundtjänst är förvaltningens förlängda arm och med hjälp av värdegrund och gemensamma mål ska vi tillsammans verka för att hela tiden förbättra servicen gentemot medborgarna.

Arbetsuppgifter

Följande arbetsuppgifter utför kundtjänst delar av för Kultur- och Fritidsförvaltningen räkning from 1 januari 2018. Rutiner och uppgifter kring nedanstående processer har framtagits tillsammans med och godkänts av Kultur- och Fritidsförvaltningen.

Övergripande uppgifter

Varje fråga som skickas in i förvaltningen ska besvaras skyndsamt. Kundtjänst ska hålla sig uppdaterade på evenemangskalendern på Trelleborgs kommuns hemsida.

Kultur- och Fritidsförvaltningen

Föreningsenheten

- Bokning av hallar *
- Lotteritillstånd – Föreningsenheten återkommer med process

Överenskommelse om överföring av ärenden till kundtjänst– utvecklingspunkter

Kultur- och Fritidsförvaltningen och Kundtjänst kommer att identifiera ytterligare områden som intressanta för att förbättra kommunens service till allmänheten. Någon gemensam tidsgräns är inte satt för detta, utan de kommer att genomföras när respektive del är möjlig. Förändring av gällande överenskommelse om överföring av ärenden kan aktualiseras av både förvaltning och Kundtjänst under löpande kalenderår. Samtliga förändringar utöver de ramar som finns i denna överenskommelse skall dokumenteras skriftligen. De uppgörelser som träffas dokumenteras och biläggs detta dokument som tillägg.

* Hållning och vägledning
Webb-bokning



Kundtjänst arbetsuppgifter för Kultur- och Fritidsförvaltningen i Trelleborgs kommun 2018

Kommunledningsförvaltningen
Enheten för medborgarservice
Kundtjänst
Hannu Sirviö, Chef för medborgarservice