



Varbergs
kommun

Pressmeddelande tisdagen den 18 november 2014

Förstudierapport kommungemensam kundservice

Varbergs kommun vill underlätta för invånare, besökare och näringsidkare att komma i kontakt med oss och få sina frågor besvarade snabbt och korrekt. En förstudie om en kommungemensam kundservice – En väg in, har genomförts. I förstudien beskrivs hur ett införandeprojekt kring formandet av en kommungemensam kundservice kan se ut. Förstudien ska utgöra underlag till beslut för fortsatt arbete.

Verksamhetsidén i Vision 2025 säger att kommunen ska förenkla människors vardag. Målet med en kommungemensam kundservice, är att kunderna så långt det är möjligt får sina frågor besvarade genom en enda kontakt med kommunen. Genom etablering av en kommungemensam kundservice förbättras både svars- och lösningsfrekvens. Förbättrad tillgänglighet, mer enhetlig behandling av kunder, ökad kundnöjdhet och att det frigör tid ute i verksamheterna är andra positiva effekter.

Förstudien visar att ett införandeprojekt för kundservice tar cirka ett år utifrån rekommenderad process och att en kommungemensam kundservice kan öppna under 2016.

Inga beslut är ännu fattade. Förslag på beslut i ksau 18 november, är att förstudierapporten går ut på remiss till nämnderna i november 2014, för beslut i kommunfullmäktige i mars 2015.

Kontaktuppgifter

Henrik Lundahl, kanslichef, kommunkansliet

Tel 0340-881 14, 072-968 81 14

E-post: henrik.lundahl@varberg.se