

Handläggare  
Allar Piirsoo

Tjänsteskrivelse  
2023-11-14

Diarienummer  
KS-2023/584

Kommunstyrelsen

## Information om ändrade öppettider för kontaktcenter

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen har mottagit informationen.

### Sammanfattning av ärendet

Enligt *Mål och budget 2024 samt planeringsramar 2025–2027 för kommunfullmäktige* (KS-2023/345) har central administration ett effektiviseringskrav under året 2024 på 4,8 miljoner kronor. Till följd av detta har förvaltningen beslutat att inte tillsätta en vakans på kontaktcenter. Det beslutet kommer leda till att kontaktcenter stänger 30 minuter tidigare från måndag till torsdag.

### Bakgrund

Kommunens riktlinjer för god ekonomisk hushållning föreskriver att kommunens verksamheter ska ha budget i balans. Enligt *Mål och budget 2024 samt planeringsramar 2025–2027 för kommunfullmäktige* (KS-2023/345) har central administration ett effektiviseringsbeting under året 2024 på 4,8 miljoner kronor.

Med anledning av effektiviseringskravet har förvaltningen beslutat att inte tillsätta en vakans på kontaktcenter. Rent praktiskt innebär det att öppettider för kontaktcenter måste förkortas med 30 minuter.

I dagsläget har kontaktcenter öppet från **måndag till torsdag** mellan **8:00 – 16:30**, och **fredagar 8:00 – 15:00**.

Efter årsskiftet med de nya öppettiderna kommer kontaktcenter ha öppet från **måndag till torsdag** mellan **8:00-16:00**, och **fredag 8:00 – 15:00**.

### Tillgänglighetsbedömning

Enligt 6 § i FL (Förvaltningslagen) har myndigheter serviceskyldighet gentemot enskilda. En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. I 7 § i FL står det att en myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur sådan kan tas. Kravet på tillgänglighet innebär att enbart en form av kommunikation mellan myndighet och enskilda **inte** får accepteras. Enligt lagen finns det alltså inget krav på vilka tider eller dagar myndigheten ska vara tillgängligt, utan lagens krav utgår från principen av mångfalden av kommunikationssätt och smidigheten för service. Inte heller finns det något tidigare beslut om öppettider i Knivsta kommun.

Det finns inte heller en tydlig praxis bland Sveriges övriga kommuner vad gäller öppettider för sina respektive kontaktcenter. Öppettider varierar och det vanligaste är mellan 8:00 – 16:00 och kortare tid på fredagar.

Generellt får kontaktcenter flest samtal på förmiddagar och strax efter lunch. Den nya tiden för stängning, 16:00, sammanfaller dessutom med tiden för när socialjouren i Uppsala öppnar. Därmed gör, chef för kontaktcenter och kommunvägledare som jobbar på kontaktcenter, bedömningen att tillgängligheten för service för kommunens invånare inte

kommer påverkas nämnvärt. Inte heller påverkas vår serviceskyldighet och krav på tillgänglighet enligt lagen.

### **Ekonomisk konsekvensanalys**

På grund av det ekonomiska läget måste kommunen göra besparingar. I budgeten för 2024 har kommunstyrelsen ett effektiviseringskrav på 4,8 miljoner på central administrativservice. Beslutet att inte tillsätta en vakans på kontaktcenter och förkorta öppettider för kontaktcenter görs i syfte för att bemöta effektiviseringskravet.

### **Barnkonsekvensanalys**

Barnkonsekvensanalysen är gjord enligt checklistan.

### **Underlag för beslut**

Tjänsteutlåtande daterat 2023-11-14

### **Beslutet ska skickas till**

Akten

Åsa Franzén

Chef för kommunledningskontoret

Barnchecklista inför beslut

**1. Påverkar beslutet barn?**

Ja

Nej

Enligt FN är alla under 18 år  
att betrakta som barn

*Ändringen av öppettider bedöms inte påverka barn i kommunen. Även om flera medborgare ringer i ärenden gällande barn, så sker det sällan inom den sista halvtimman. Medborgare har alltid möjlighet att maila kommunen eller använda våra e-tjänster när kommunens kontaktcenter har stängt. För akuta ärenden som berör barn hänvisas medborgare till exempelvis socialjouren i Uppsala som öppnar 16:00 när vår kontakcenter stänger.*

Om, **ja fortsätt** med frågorna.

**2. Hur har barns bästa beaktats?**

**3. Beskriv eventuella intressekonflikter.**

**4. Barn tillfrågas vid övergripande fleråriga planer/styrdokument. Har så skett?**

Ja

Nej

Inte aktuellt. Beslutet rör inte övergripande flerårig plan/ flerårigt styrdokument

*Om ja, förklara på vilket sätt barn varit delaktiga i beslutet, vilka åsikter barnen lyft fram samt hur dessa åsikter beaktats i beslutet. Om nej, förklara varför barn inte tillfrågats.*