

Projektbeskrivning

Kontaktcenter



Kinda
kommun

Sammanfattning/bakgrund

Värdegrund: Ansvarskänsla, dialog och framåtanda

En väg in med målet att lösa medborgarnas ärende vid första kontakten



Kinda
kommun

Syfte och mål

Underlätta för medborgarna

Avlasta för specialisterna

Effektivare handläggningstider

Kortare väntetider



Kinda
kommun

Metod/modell

Nivå "1"

- Information och upplysning

Nivå "2"

- Vägledning och rådgivning

Nivå "3"

- Administrativ hantering
- Rutin- och regelstyrd handläggning och beslut



Kinda
kommun

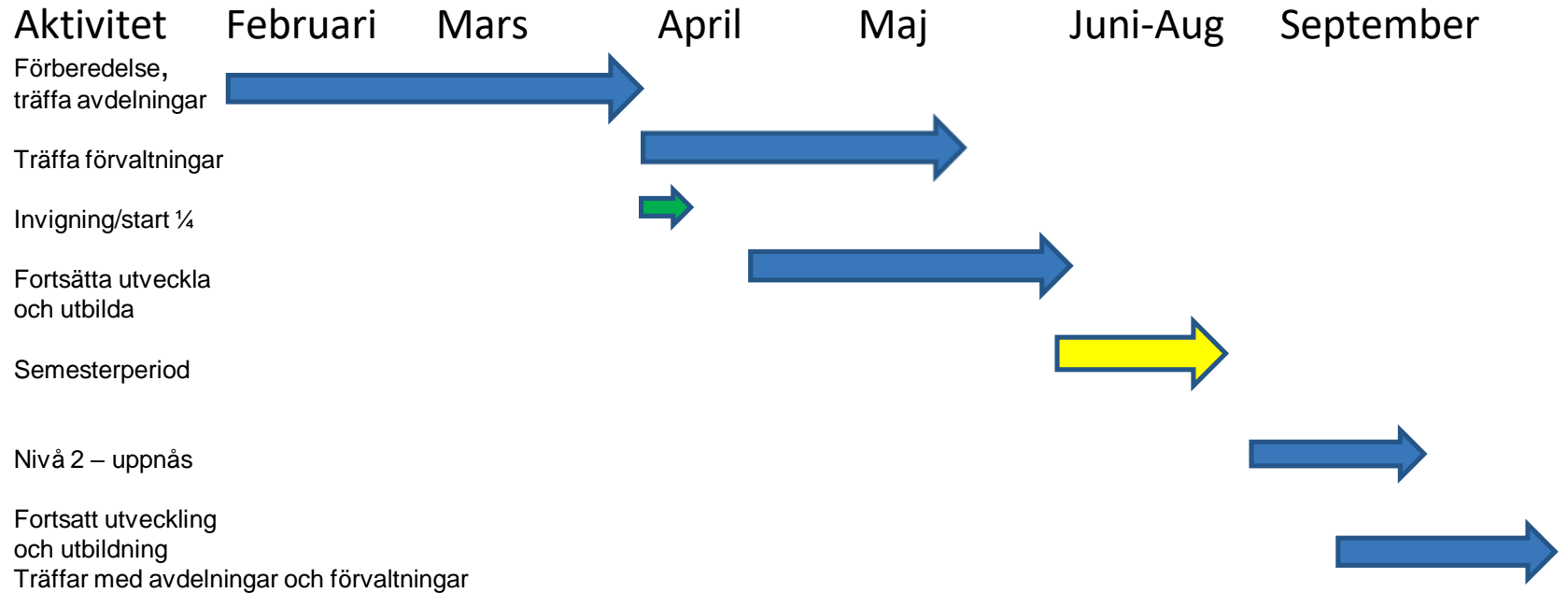
Genomförande

Dialog och avstämningsmöten med förvaltningar och avdelningar för att informera och hitta ärenden/frågor som kontaktcenter kan avlasta övriga med.

Övergripande ledningsgrupp viktig i att förankra dialogen och kontakterna.



Tidplan





Kinda
kommun

Övrigt

En viktig framgångsfaktor är att kontaktcenter blir känt i hela organisationen.

Samhörighet bland medarbetarna och ett gemensamt synsätt på service.

Frågor?

??