

Kommunikation & Kundservice i Nyköpings kommun

En digital utbildning för förtroendevalda politiker

Senast uppdaterad 2023-02-10

Öppna, tillgängliga och transparenta verksamheter - en kommun kommunicerar med alla



För att Nyköpings kommuns verksamheter ska kännetecknas av - och upplevas som - öppna, tillgängliga och transparenta behövs en kontinuerlig och tydlig kommunikation, till olika målgrupper, för olika avseenden i olika kanaler.

Detsamma gäller för den interna kommunikationen.

Kommunikation & Kundservice arbetar på flera sätt för att stödja verksamheterna i deras kommunikation.

I den här presentationen hittar du kort information om organisation och uppdrag.

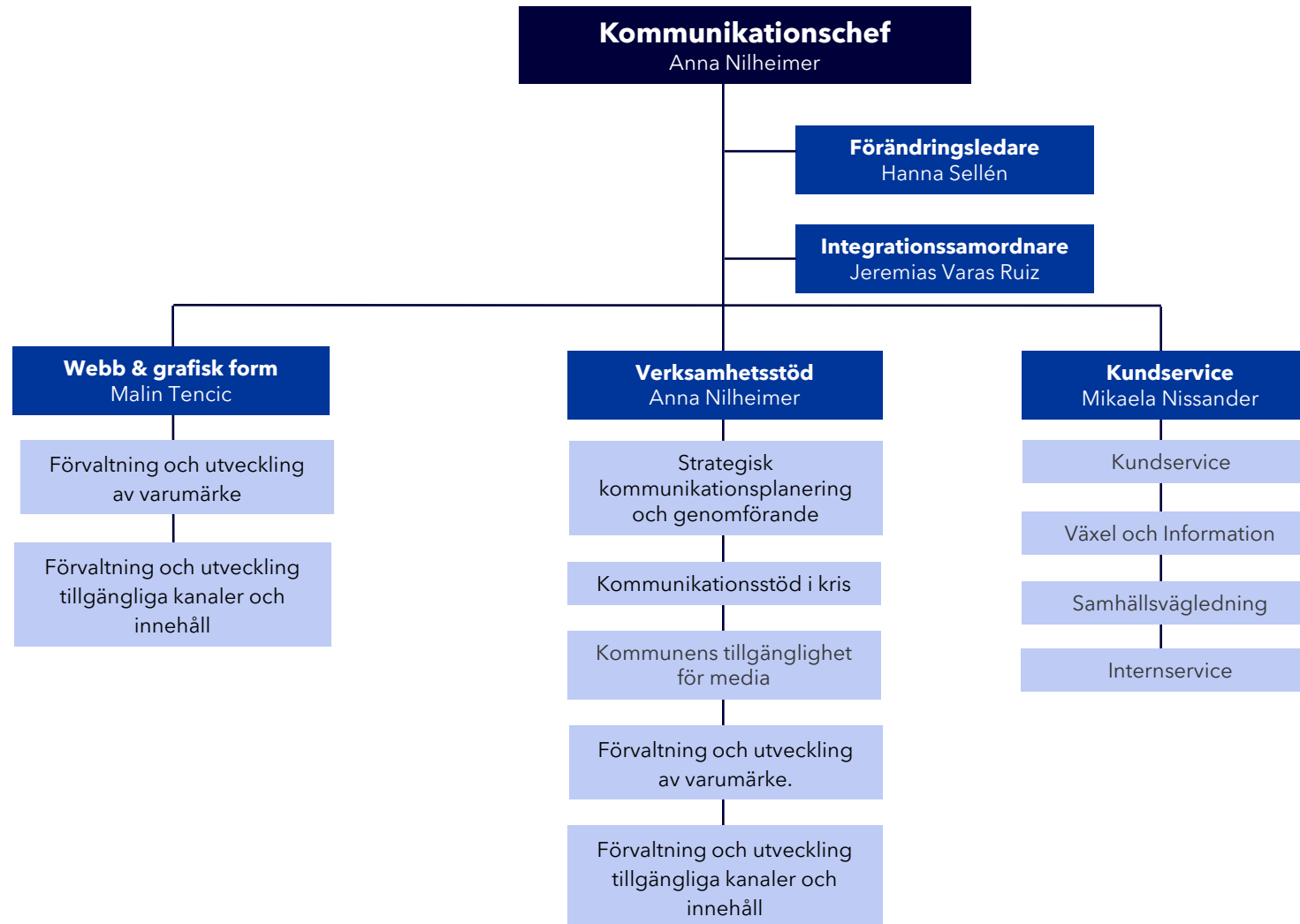
Om Kommunikation & Kundservice

I avdelningen Kommunikation & Kundservice ingår delarna verksamhetsstöd, webb och grafisk form, kundservice, växel och samhällsvägledning samt integrationssamordnaruppgifter.

Avdelningens uppdrag omfattar:

- internt och externt kommunikationsarbete med tillhörande styrdokument och erbjudande om stöd
- mät och analys av kommunikationsinsatser
- övergripande ansvar för varumärket och kommunens informationskanaler
- extern och intern kundservice, inklusive samhällsvägledning samt utveckling av kommunens tillgänglighet
- utveckling av nätverk med andra samhällsaktörer i bostadsområdet Brandkärr

Organisationsschema



Kundservice - extern och intern service

Enheten ansvarar för extern och intern service och leder arbetet med att utveckla kommunens tillgänglighet inom området kundservice.



Kundtjänst, samhällsvägledning och intern service

Avdelningen utvecklar och ansvarar för:

- **Extern service:**
 - 1:a linjens svar till medborgare för frågor till Samhällsbyggnad och Näringsliv Kultur och Fritid
 - Samhällsvägledning, växel och reception, vigslar
- **Internservice:**
 - Kommunövergripande postgång, tryckeri och e-tjänstekort - SITHS-kort
 - Intern service och lokalsamordning för Kommunledningskontoret och Samhällsbyggnad
- **Projektet Ditt Nyköping** – gemensam kundservice för hela kommunen

Tusentals samtal och besök

Årligen genomförs/hanteras:

- I kommunens växel: drygt 80 000 telefonsamtal
- I receptionen i Stadshuset: ca 10 000 besök
 - I receptionen får besökare hjälp med att bli hänvisad rätt, boka borgerliga vigslar eller boka en av salarna i Stadshuset (internt bruk)
- Hos samhällsvägledarna i Brandkärr: drygt 4 000 besök och samtal
 - 40 % kommunala ärenden, 60 % övrigt
- Posthantering: tusentals brev skickas



Projekt Ditt Nyköping - mot en gemensam kundservice



Målet är en jämlik och tillgänglig service för alla Nyköpingsbor oavsett ärende

- I kundservice får man svar direkt på alla enklare ärenden. Det gör kommunen mer tillgänglig samtidigt som det frigör tid för handläggarna för hantering av mer komplicerade ärenden.
- Samhällsbyggnad och division Näringsliv, Kultur och Fritid är med i kommunens gemensamma kundservice. Under 2023 planeras för anslutning av frågor som rör division Utbildning och division Social Omsorg. På sikt kommer alla divisioner att ansluta sig.
- Kundservice har idag öppet på vardagar mellan 9-16.



Särskilt uppdrag i budget 2023

| Särskilda uppdrag | Beskrivning | Uppdragsmottagare | Tidplan | Rapporteras Delår (D) Helår (H) |
|--|--|-------------------|---------|---------------------------------------|
| Förbättra kommunens tillgänglighet och service genom en gemensam kundservice | Stärka kommunens tillgänglighet och service genom en gemensam organisation för kundservice "Ditt Nyköping" där medborgare, företagare, besökare och andra intressenter får en kontaktväg in till kommunen och där information och enkla ärenden som rör alla kommunens verksamheter löses direkt vid första kontakt. | KS | 2023 | D+H |

Hur en gemensam kundservice hjälper till att ge ett bättre resultat för medborgaren:

- Tillgänglighet - enkelt att komma i kontakt med kommunen.
- En ingång att vända sig till.
- Snabb hjälp - svar vid första kontakten i enkla ärenden.
- Gemensamt uppsatta servicenivåer.
- En kundservice är en del av "helheten" och måste ha nära samverkan med divisionerna.
- Skapar arbetsro och effektivitet på divisionerna - även de med mer komplexa ärenden får snabbare service!

Hur en gemensam kundservice hjälper till att ge ett bättre resultat för verksamheterna:

- Bättre uppföljning och statistik.
- Underlag till verksamheter för utveckling.
- Gemensamt utvecklingsarbete för ökad tillgänglighet för kommunens alla tjänster i olika kanaler.
- Använder resurser effektivt och har möjlighet att möta ojämn belastning – minskar sårbarhet.
- Höjd status på servicefrågor i kommunen, vi skapar en attraktiv arbetsplats med möjlighet till servicekarriär!

Effekt av gemensam kundservice hos andra kommuner

En samlad väg in till kommunen, **oavsett ärende och kanal** som ger mer **jämlig service** och en **effektivare organisation** genom:

- bättre bemötande och engagemang i mötet med kommunen
- ökad tillgänglighet i mötet
- ökad lösningsgrad i första kontakten oavsett val av kanal, ca 70-80 % av inkomna ärenden till kontakcenter
- en effektivare ärendehantering för invånare och förvaltning
- förenkla servicen kring kommunens tjänster
- förbättrad återkoppling till invånaren i pågående ärendeprocesser
- förbättrat underlag till utveckling och digitalisering av kommunala tjänster och servicen kring dessa

Kommunikation - strategiskt och operativt stöd

Enheten ansvarar för kommunikativt stöd till:

- chefer och medarbetare i Nyköpings kommun
- kommunalråden och de politiska nämndernas ordföranden inför och efter beslut



Kommunikativa chefer och medarbetare

Kommunikationsavdelningen stöttar - och utvecklar - chefers och medarbetares kommunikativa förmågor. Avdelningen ansvarar för flera av kommunens kanaler. Stödet består av:

- administrering och utveckling av Nyköpings kommuns varumärke/grafiska profil och övergripande kanaler: webbplatser, intranät, sociala medier, print
- rådgivning och coachning
 - Till exempel inför och under förändringar, i mediekontakter eller när flera verksamheter berörs
- planering och genomförande av kommunikationsinsatser
 - Årlig planering genomförs med respektive division för att synka, paketera och genomföra kommunikationsinsatser på ett effektivt sätt
- hjälp-till-självt-hjälp i form av till exempel mallar och utbildningar
 - Utbildningar i medielogik och kommunikativt ledarskap genomförs regelbundet

Avdelningen är också en del av kommunens krisberedskap i form av KiB (kommunikatör i beredskap)

Webb, print och sociala medier

Inriktningen för innehåll - oavsett kanal - är att det ska spegla mångfalden i samhället internt och externt. Fokus för avdelningens innehållsarbete är att både invånare och medarbetare ska kunna lösa sina ärenden enkelt. Dialog, demokratifrågor och information om större politiska beslut är också centrala delar av uppdraget.

Några av våra kanaler:

- **Nyköping.se** är navet i kommunens kommunikation med drygt 2,5 miljoner besök per år - här kan man enkelt utföra ärenden, få driftsinformation och fakta om hur kommunen fungerar med mera, oavsett tidpunkt.
 - Detsamma gäller för kommunens medarbetare fast på IN, vårt intranät
 - På nyköping.se hittar man alla handlingar och kallelser till nämnder, kommunstyrelse och kommunfullmäktige samt webbsändningar från kommunfullmäktiges sammanträden
- **Sociala medier** - här skapar vi engagemang och delaktighet kring aktuella frågor eller händelser.
- **Nyköpings Tidning** - här får Nyköpingsborna information om vad som händer i kommunen och tips på aktiviteter, info om hur man kan påverka och hur man enklast får hjälp i olika frågor. Tidningen delas ut till alla hushåll fyra gånger per år.



Ökad dialog i sociala medier

Kommunens dialog med medborgare i sociala medier fortsätter att öka:

- Antal ärenden på Facebook ökade med nästan 50 % under 2022 (jämfört med 2023).
- Svarstid i snitt: knappt 3 timmar. En minskning med drygt 40 % (jämfört med 2021).

Under 2023 ökas närvaron på Instagram.



Här är presentationen slut.

Tack från Kommunikation & Kundservice