



Svar till kommunstyrelsen: Utreda hur mer kommunal service ska kunna erbjudas på fler orter

Kontaktcenter vägleder och guidar kommuninvånare i alla inledande kontakter med kommunen. Det innebär att kommunvägledarna besvarar invånarnas frågor, så långt som det är möjligt.

Kommunvägledarna utför också överenskommen handläggning åt Förvaltningarna. Kontaktcenter nås via telefoni, mejl, kommunens hemsida, sociala medier samt via besök på de orter där kommunen har Kontaktcenterkontor. Förutom att avlasta kommunens organisationer har Kontaktcenter rollen att identifiera avvikelser och presentera förbättringsförslag för kommunledningen.

Verksamheten är en förutsättning för att kommunen ska kunna leva upp till Norrtälje kommuns värdegrund; Invånaren först, Alla likas värde, Höga förväntningar.

Kontaktcenter utökar sin service på orterna Hallstavik och Rimbo.

För att öka tillgängligheten till invånarna kommer Kontaktcenter att ändra sina öppettider. Från och med vecka 6, 2024 kommer receptionen att vara bemannad mellan klockan 08.00 -16.30 på tisdagar och onsdagar. Detta medför att vi öppet 2,5 timme längre dessa dagar.

Kontaktcenter har tagit hjälp av kommunikationsavdelningen för att marknadsföra de nya öppettiderna på såväl sociala medier som på Norrtälje.se.

Perina Thölin Larsson
TF Enhetschef
Kontaktcenter