



Foto: Lo Birgersson

2017-10-30 15:00 CET

## Kontaktcenter har gjort Göteborgs Stad mer tillgängligt – nu firar de fem år

**Har du en fråga om Göteborgs Stads tjänster eller service? Med största sannolikhet har kontaktcenter svaret. Sedan fem år tillbaka är de vägen in till Göteborg och tillgängligheten har ökat från 36 till 91 procent.**

60 servicevägledare, som tillsammans pratar ett 20-tal olika språk, hjälper dagligen 4000-5000 göteborgare med deras frågor. På ett år tar de emot ungefär en miljon telefonsamtal på 031-365 00 00. De svarar också på stadens e-post och på frågor som kommer in via Göteborgs Stads

facebookside.

- Med kontaktcenter fick vi en gemensam ingång till staden. Du behöver inte känna till vem som gör vad och det finns alltid någon som besvarar samtalet. Antingen löser vi frågan direkt eller hjälper vidare till rätt verksamhet, säger Carin Kling, en av tre enhetschefer på kontaktcenter.

Tidigare hade staden en mängd olika växlar och kundtjänster. Det var ofta svårt att veta vart man skulle vända sig och många samtal förblev obesvarade. 2011 var tillgängligheten 36 procent, alltså 64 procent av alla samtal som kom in till Göteborgs Stad fick aldrig något svar. De flesta som ringer till kontaktcenter idag kommer fram på första försöket; 91 procent.

### **Fem år har gått nu. Vad är er största utmaning framåt?**

- Att inte slå oss till ro med det vi har utan försöka tänka utanför boxen. Vi måste följa utvecklingen i samhället och möta våra målgrupper i de kanaler de vill. Där finns det fortfarande mycket kvar att göra. Vi vill också bilda fler särskilda svarsgrupper, för att kunna ge ännu bättre service till göteborgarna och avlasta stadens verksamheter, säger Monica Aasland, kontaktcenters verksamhetschef.

*I samband med kontaktcenters femårsfirande omarbetades deras informationsfilm. Filmen finns med svensk text, engelsk text, finsk text och med teckenspråkstolkning. Du hittar samtliga filmer som relaterat material.*

För mer information, kontakta:

Monica Aasland

Tel: 031-365 00 50

E-post: [monica.aasland@kom.goteborg.se](mailto:monica.aasland@kom.goteborg.se)



[Se YouTube-videon här](#)

---

<!-- a-->

## Kontaktpersoner



### **Stadsledningskontoret | City Office - Christina Terfors**

Presskontakt

Pressansvarig

[christina.terfors@stadshuset.goteborg.se](mailto:christina.terfors@stadshuset.goteborg.se)

Presstel. vardagar: 031 368 01 08 SMS: 0707 61 17 16  
+46 707-61 17 16



### **Stadsledningskontoret | City Office - Lotta Sjöberg**

Presskontakt

Direktör HR och Kommunikation

Vid samhällsstörningar

[lotta.sjoberg@stadshuset.goteborg.se](mailto:lotta.sjoberg@stadshuset.goteborg.se)

0765-55 52 49

031-3680603



### **Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen - Ulrika Nandra**

Presskontakt

Pressansvarig

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

[ulrika.nandra@aldrevardomsorg.goteborg.se](mailto:ulrika.nandra@aldrevardomsorg.goteborg.se)

0764950413



### **Förvaltningen för funktionsstöd - Helena Munther**

Presskontakt

Pressansvarig

Förvaltningen för funktionsstöd

[helena.munther@funktionsstod.goteborg.se](mailto:helena.munther@funktionsstod.goteborg.se)

031-366 54 23

073-066 70 29



### **Socialförvaltningen Centrum - Ulla-Carin Moberg**

Presskontakt

Avdelningschef Stab och kommunikation

Socialförvaltningen Centrum

[ulla-carin.moberg@socialcentrum.goteborg.se](mailto:ulla-carin.moberg@socialcentrum.goteborg.se)

0707 -99 99 23

031-367 90 04



### **Socialförvaltningen Hisingen – Joachim Brink**

Presskontakt

Pressansvarig

Socialförvaltningen Hisingen

[joachim.brink@socialhisingen.goteborg.se](mailto:joachim.brink@socialhisingen.goteborg.se)

031-365 79 44, 072-856 50 43

072-856 50 43



### **Socialförvaltningen Nordost - Lena Carlsson**

Presskontakt

Kommunikatör

Socialförvaltningen Nordost

[lena.c.carlsson@socialnordost.goteborg.se](mailto:lena.c.carlsson@socialnordost.goteborg.se)

031-365 20 31

031-365 47 51



### **Socialförvaltningen Sydväst - Anna Hedenström**

Presskontakt

Avdelningschef stab och kommunikation

Medierelationer / kommunikation

[anna.hedenstrom@socialsydvast.goteborg.se](mailto:anna.hedenstrom@socialsydvast.goteborg.se)

031-366 02 98

073-666 46 37



### **Förskoleförvaltningen - Lisa Nylén**

Presskontakt

Pressansvarig

Förskoleförvaltningen Göteborgs Stad

[lisa.nylen@forskola.goteborg.se](mailto:lisa.nylen@forskola.goteborg.se)

076-255 07 51



### **Grundskoleförvaltningen - Pnina Molin**

Presskontakt

Pressansvarig Grundskoleförvaltningen

[pnina.molin@grundskola.goteborg.se](mailto:pnina.molin@grundskola.goteborg.se)

031-3676043



### **Utbildningsförvaltningen - Håkan Larsson**

Presskontakt

Utbildningsförvaltningen, Chef för HR och kommunikation

Göteborgs Stads gymnasieskolor

[hakan.larsson@educ.goteborg.se](mailto:hakan.larsson@educ.goteborg.se)

070-764 20 72

031-367 00 19



### **Arbetsmarknad och vuxenutbildning - Ann Flyning**

Presskontakt

Kommunikationschef

Kommunikation

[ann.flyning@arbvux.goteborg.se](mailto:ann.flyning@arbvux.goteborg.se)

070-512 01 12

031-368 14 50



**Svenska Balettskolan - Louise Sjöstedt**

Presskontakt

Producent

[louise.sjostedt@grundskola.goteborg.se](mailto:louise.sjostedt@grundskola.goteborg.se)

0703 86 53 05



**Stadsbyggnadsförvaltningen - Ann Bergermark Rintala**

Presskontakt

Pressansvarig

Medierelationer

[ann.bergermark.rintala@stadsbyggnad.goteborg.se](mailto:ann.bergermark.rintala@stadsbyggnad.goteborg.se)

076-834 33 54

076-834 33 54



**Exploateringsförvaltningen - Peter Wannding**

Presskontakt

Presskontakt

Pressansvarig

[peter.wannding@exploatering.goteborg.se](mailto:peter.wannding@exploatering.goteborg.se)

073-9102388



**Stadsfastighetsförvaltningen - Hannah Björk**

Presskontakt

Kommunikatör

Presskontakt

[hannah.bjork@stadsfast.goteborg.se](mailto:hannah.bjork@stadsfast.goteborg.se)

031-365 01 48, sms: 0736-65 58 82

073-665 58 82



**Stadsmiljöförvaltningen - Alexandra Wattwil**

Presskontakt

Pressansvarig

[alexandra.wattwil@stadsmiljo.goteborg.se](mailto:alexandra.wattwil@stadsmiljo.goteborg.se)

0703-70 72 09



### **Stadsmiljöförvaltningen - Anders Sahlberg**

Presskontakt

Pressansvarig

Medierelationer

[anders.sahlberg@stadsmiljo.goteborg.se](mailto:anders.sahlberg@stadsmiljo.goteborg.se)

0728-56 54 29

0728-56 54 29



### **Miljöförvaltningen - Louise Alfredson**

Presskontakt

Pressansvarig kommunikatör

[press@miljo.goteborg.se](mailto:press@miljo.goteborg.se)

031-368 38 00



### **Idrotts- och föreningsförvaltningen - Heidi Lall**

Presskontakt

Kommunikationsstrateg.

Ledig 15-21 april. Presstelefon kopplad, kontorstid, till annan kommunikatör i tjänst.

[heidi.lall@ioff.goteborg.se](mailto:heidi.lall@ioff.goteborg.se)

031-368 20 21

0707-61 35 36



### **Kretslopp och vatten - Ulrika Naezer**

Presskontakt

Pressansvarig kommunikatör

Kretslopp och vatten, Göteborgs Stad

[ulrika.naezer@kretsloppochvatten.goteborg.se](mailto:ulrika.naezer@kretsloppochvatten.goteborg.se)

031-3682780 0767-990501



### **Intraservice - Sara Herlitz**

Presskontakt

Kommunikationschef

Intraservice

[sara.herlitz@intraservice.goteborg.se](mailto:sara.herlitz@intraservice.goteborg.se)

031-367 82 37

072-255 71 34

**Kulturförvaltningen - Jenny Johansson**

Presskontakt

Kommunikationschef

Medierelationer

jenny.johansson@kultur.goteborg.se

0707-64 13 99

031-368 36 43

**Kulturförvaltningen – Isa Andersson**

Presskontakt

Pressansvarig, kulturförvaltningen

isa.andersson@kultur.goteborg.se

031-368 31 60, 0702-13 65 14

**Demokrati och medborgarservice - Ulrika Karmalm**

Presskontakt

Avdelningschef kommunikation och kansli

kommunikation@dm.goteborg.se

031-365 09 89

**Inköps- och upphandlingsförvaltningen – Olle Berntson**

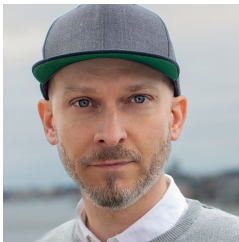
Presskontakt

Presskontakt

Inköp och upphandling

olle.berntson@ink.goteborg.se

0720843829

**Stadsrevisionen – Sven Lindström**

Presskontakt

Kommunikationsansvarig

sven.lindstrom@stadsrevisionen.goteborg.se

0707-62 20 41

**Regionarkivet - Joanna Glad**

Presskontakt

Kommunikationsstrateg

joanna.glad@arkivnamnden.goteborg.se

072-856 69 81

031-701 50 21



## **Göteborgs Stads kommunala bolag**

Presskontakt

Lista med presskontakter hos de kommunala bolagen. Se också respektive bolags webbsida

[christina.terfors@stadshuset.goteborg.se](mailto:christina.terfors@stadshuset.goteborg.se)



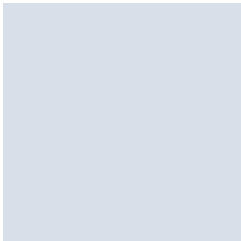
## **Socialdemokraterna - tf presschef Agnes Hedin**

Presskontakt

Presschef

[agnes.hedin@stadshuset.goteborg.se](mailto:agnes.hedin@stadshuset.goteborg.se)

072-083 59 35



## **Demokraterna - Mattias Arvidsson**

Presskontakt

Pressekreterare

[mattias.arvidsson@stadshuset.goteborg.se](mailto:mattias.arvidsson@stadshuset.goteborg.se)

072 144 03 56



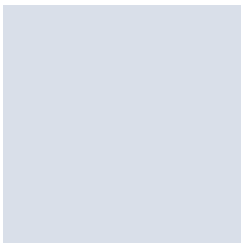
## **Moderaterna - Stefan Kraft**

Presskontakt

Press- och kommunikationschef

[stefan.kraft@stadshuset.goteborg.se](mailto:stefan.kraft@stadshuset.goteborg.se)

0704-94 18 15



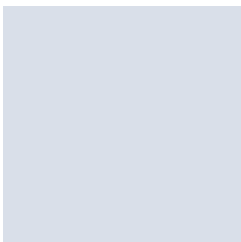
## **Liberalerna - Abraham Staifo**

Presskontakt

Press- och kommunikationschef

[abraham.staifo@stadshuset.goteborg.se](mailto:abraham.staifo@stadshuset.goteborg.se)

0739 838 218



## **Miljöpartiet - Klas Eriksson**

Presskontakt

kommunikatör för MP

[klas.eriksson@stadshuset.goteborg.se](mailto:klas.eriksson@stadshuset.goteborg.se)

070-761 10 14

031-3680416

**Vänsterpartiet - John Edström**

Presskontakt

Pressekreterare

[john.edstrom@stadshuset.goteborg.se](mailto:john.edstrom@stadshuset.goteborg.se)

070-480 78 66

**Centern - Alexandra Stenlund**

Presskontakt

Pressekreterare

[alexandra.stenlund@stadshuset.goteborg.se](mailto:alexandra.stenlund@stadshuset.goteborg.se)

070 585 49 63

**Kristdemokraterna - Erik Palmgren**

Presskontakt

Politisk sekreterare

[erik.palmgren@stadshuset.goteborg.se](mailto:erik.palmgren@stadshuset.goteborg.se)

072-856 5494

**Sverigedemokraterna - Timothy Tréville**

Presskontakt

Pressekreterare

[timothy.treville@stadshuset.goteborg.se](mailto:timothy.treville@stadshuset.goteborg.se)

0736-736 354