



Handläggare: Anne-Sofie Ohlsson
Telefon: 508 11 500

Servicenämnden
2009-02-12

Förslag till gränssnitt avseende förskolefrågor inom Kontaktcenter Stockholm

Förslag till beslut

Servicenämnden godkänner gränssnittet för förskolefrågor inom kontaktcentret i enlighet med förslag i detta tjänsteutlåtande.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef

Sammanfattning

I januari 2009 startade servicenämndens handläggning av stadens förskoleadministration inom Kontaktcenter Stockholm. I detta tjänsteutlåtande föreläggs nämnden förslag om det gränssnitt som ska gälla 2009 mellan servicenämnden och stadsdelsnämnderna avseende förskoleadministrationen.



Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom kontaktcentret. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2009-02-04. Protokoll bifogas (bil 2).

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade vid sitt sammanträde 2008-11-03 att inom servicenämnden inrätta kontaktcenter för stadens förvaltningar och bolag. Servicenämndens verksamhetsansvar påbörjades den 5 november 2008 och verksamheten skall successivt byggas ut. En projektorganisation inom stadsledningskontoret har under 2008 arbetat med att planera och förbereda införandet av kontaktcenter.

Som ett led i förberedelserna har bland annat flera processkartläggningar genomförts inom olika verksamheter för att precisera frågeområden som är lämpliga att handlägga inom kontaktcenterverksamheten.

Vid sitt sammanträde i augusti 2008 beslutade nämnden om den förvaltningsorganisation som ska gälla framdeles. Vad gäller det kommande verksamhetsansvaret för kontaktcenter beslöts att verksamheten ska indelas i två olika enheter vilka leds av varsin enhetschef. Verksamhetsområdet leds av en verksamhetschef som är direkt underställd förvaltningschefen och som ingår i förvaltningens ledningsgrupp.

Sedan den 1 juli 2008 finns Äldre direkt etablerat för kontaktcenterverksamhet inom äldreomsorgen. I och med kommunfullmäktiges beslut den 3 november 2008 överfördes Äldre direkt till servicenämnden. Äldre direkt finansieras 2009 genom ett anslag från kommunfullmäktige.

För verksamheter som ansluts till kontaktcenter skall gränssnitt mellan servicenämnden och respektive nämnd/bolag klargöras, serviceavtal upprättas och priser för tjänsten fastställas.

Syftet med föreliggande tjänsteutlåtande är att servicenämnden ska besluta om gränssnitt för förskoleadministration. Priser för 2009 beslutade nämnden om i samband med behandlingen av verksamhetsplanen för 2009. Förvaltningen återkommer till nämnden i frågan om serviceavtal.



Förvaltningens synpunkter och förslag

Med utgångspunkt från den processkartläggning som genomförts har ett gränssnitt mellan servicenämnden och stadsdelsnämnderna tagits fram. Som framgår av gränssnittet kan kontaktcenter i nuläget inte administrera samtliga processer. När den e-tjänst för förskola som införts har vidareutvecklats kommer servicenämnden att kunna handlägga fler av förskoleprocesserna. I samband med det kommer nämnden att få ta ställning till ett reviderat gränssnitt. Servicenämnden ska för närvarande under 2009 för stadsdelsnämndernas räkning utföra tjänsterna som avser ansökan om förskoleplats, ändring av köalternativ, information och rådgivning, allmänna frågor och allmänna fakturafrågor. Förslag till gränssnitt för samtliga processer framgår av bilaga 1.

Bilagor

1. Processgränssnitt
2. Protokoll från förvaltningsgrupp