



SERVICEFÖRVALTNINGEN
ADMINISTRATIVA AVDELNINGEN

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 006-061/2009
SID 1 (4))
2009-05-20)

Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 508 11 818

Servicenämnden
2008-06-08

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Servicenämnden åberopar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Avdelningschef

Sammanfattning

I remissen föreslås att en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag ska införas. Ansvar för denna funktion ska successivt överföras till servicenämnden under perioden 1 maj 2009 till 31 december 2010. Vidare föreslås att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på extern entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Enligt förslaget ska servicenämnden också ges uppdragen att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats samt etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Förvaltningen stödjer förslaget att inrätta en för staden gemensam växel då detta bedöms ge förutsättningar för god tillgänglighet och enhetlig service för medborgarna samt en ökad kostnadseffektivitet för staden.

I övrigt anser förvaltningen att det är ett problem att genomförandet av växelfunktionen enligt förslaget inleds innan kommunfullmäktige tar beslut om remissförslaget. Därför bedömer förvaltningen att en ny tidsplan för genomförandet bör tas fram.

Förvaltningen anser därutöver att det är svårt att ta ställning till förslagen gällande gemensamma funktioner för medborgarsupport för e-tjänster samt för synpunkter och klagomålshantering då underlag för att bedöma förutsättningarna för detta saknas i ärendet. Dessa frågor bör därför beredas ytterligare innan beslut fattas.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2009-06-01.

Bakgrund

I samband med kommunfullmäktiges beslut den 3 november 2008 om införande av Kontaktcenter Stockholm beslutades även att en gemensam växel, för stadsdelsnämnderna och övriga nämnder som är anslutna till stadens centrexlösning, inrättas inom servicenämnden från och med den 1 maj 2009.

Stadsledningskontoret har utarbetat ett nytt ärende gällande förslag om införande av en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag. Kommunstyrelsen har remitterat förslaget till servicenämnden för yttrande senast 2009-06-30.

Sammanfattning av remissen

Stadsledningskontoret föreslår att en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag ska införas. Ansvaret för denna funktion ska successivt överföras till servicenämnden under perioden 1 maj 2009 till 31 december 2010. Vidare föreslås att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på extern entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Kommunstyrelsen ges uppdraget att omförhandla avtalet för att skapa förutsättningar för leveransen.

Enligt den i ärendet angivna tidsplanen övertar servicenämnden ansvaret för växelfunktionen för tre stadsdelsnämnder i maj-juni 2009 och för övriga stadsdelsförvaltningar under hösten. Vidare ska de facknämnder som redan idag avropar växelfunktion på entreprenad ingå i den gemensamma växeln från den 1 maj. De bolag och facknämnder som har en annan telefoniplattform planeras överföras till den gemensamma växeln under 2010.

I ärendet föreslås också att servicenämnden ges uppdragen att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats samt etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Servicenämnden ska bereda och förankra processer och arbetssätt för de ovan nämnda funktionerna, utforma tjänsteutbud och prismodell samt teckna avtal med stadens näm-

der och bolag. För inrättandet av gemensam växel, medborgarsupport för e-tjänster samt synpunkters-och klagomålshantering medges servicenämnden ökade kostnader om 2,0 mnkr för 2009.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen stödjer förslaget att inrätta en för staden gemensam växel då detta bedöms ge förutsättningar för bra och enhetlig service för medborgarna samt en ökad kostnads-effektivitet för staden.

Det är dock en försvårande omständighet att kommunfullmäktiges beslut i ärendet, med hänsyn till handläggningstiden, kan förväntas tas först under hösten. Enligt tidsplanen i ärendet ska införandet av växelfunktionen påbörjas i maj-juni 2009, vilket skulle innebära att kommunfullmäktiges beslut i detta ärende skulle föregås. Med hänsyn till detta behöver en ny tidsplan utarbetas. Vidare är överförandet av nämnder och bolag till den gemensamma växeln också är avhängigt av vilka tidsramar som leverantören behöver för att klara åtagandet.

Inrättandet av den stadsgemensamma växeln innebär att servicenämnden blir beställare av växelfunktionen som ska utföras av en extern entreprenad. Som beställare kommer nämnden vara beroende av samverkan med övriga förvaltningar, exempelvis vid utformning av tjänsteutbudet, som beställarstöd och i samband med avtalsuppföljning. Införandet av den gemensamma växeln kommer samtidigt att påverka övriga förvaltningars arbete och organisation. Förvaltningen vill mot bakgrund av ovan framhålla vikten av att beslut och genomförande förankras och kommuniceras inom stadens organisation.

Förslaget att inrätta gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster inom servicenämnden är endast kortfattat beskrivet i ärendet, utan uppgifter om hur förslaget har tagits fram, vilka överväganden som har gjorts etc. Det är därför svårt att ta ställning till detta förslag som helhet. Förvaltningen vill i sammanhanget nämna att medborgarsupport för e-tjänster har påbörjats inom kontaktcenterverksamheten, bland annat avseende förskolefrågor och parkeringstillstånd. Det är rimligt att ansvaret för supporttjänster för stadens e-tjänster följer införandet av respektive servicefunktion till kontaktcenterverksamheten och bedrivs i nära samarbete med de förvaltningar som ansvarar för respektive e-tjänst.

Vad gäller förslaget att servicenämnden ska etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering beskrivs även detta mycket kortfattat. Det är önskvärt att frågan utreds ytterligare så att uppdraget ges en tydlig avgränsning. I sammanhanget ska det framhållas att det är positivt att den enskilde medborgaren eller brukaren kan lämna klagomål eller synpunkter via e-tjänsterna eller till kontaktcenter Stockholm. Samtidigt ska det beaktas att klagomål och synpunkter i första hand bör lämnas där verksamheten eller servicen utförs och rättelser eller förbättringar för den enskilde ska skapas. Servicenämndens roll bör därmed i huvudsak vara att tillhandahålla ett gemen-



samt system för att säkerställa att stadens verksamheter definierar, registrerar och hanterar synpunkter och klagomål på ett likartat sätt.

Förvaltningen menar att det, mot bakgrund av ovan nämnda oklarheter gällande tidsplan, avgränsningar med mera, är svårt att bedöma om de angivna kostnaderna för etableringen av dessa verksamheter är realistiska.

I ärendet framgår inte vilka principer för finansiering och prissättning som ska gälla för medborgarsupport för e-tjänster och för synpunkts- och klagomålshantering, vilket hade varit önskvärt.

Bilaga

Remiss från kommunstyrelsen: Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag