



HÄSSELBY-VÄLLINGBY
STADSDELSFÖRVALTNING
AVDELNINGEN FÖR STADSDELSMILJÖ OCH TEKNIK

TJÄNSTEUTLÅTANDE
12 MAJ 2009
SID 1 (3)

Handläggare: Mikael Hietala
Telefon: 08-508 04 168

Dnr 006-267-2009
Sammanträde 16 juni 2009

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

- Remiss från Kommunstyrelsen, dnr. 036-533/2009

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen från kommunstyrelsen

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Sven-Göran Södergren
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige har beslutat att en gemensam växel i Stockholms stad ska inrättas. Den gemensamma växelfunktionen ska omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010. Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad via avrop från stadens gemensamma ramavtal för telefoni.

Stadsdelsförvaltningen ser fördelar men också vissa problem med en gemensam centraliserad växelfunktion. Fördelarna är att det blir färre telefonnummer att hålla reda på. Problemen består i sämre kunskap om stadens organisation hos den som ska ta hand om samtalen med sämre tillgänglighet som följd. Dessa problem kan eventuellt motverkas genom en bra organisation internt i staden och hos entreprenören samt en god kvalitetsuppföljning.

Bilagor: 1. Remiss - Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag



Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för stadsdelsmiljö och teknik.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden. Den gemensamma växelfunktionen ska svara för att koppla inkommande samtal vidare till efterfrågad verksamhet och handläggare.

Den gemensamma växelfunktionen omfattar samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010.

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad via avrop från stadens gemensamma ramavtal för telefoni.

Ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit stadens invånare, företag och besökare kan ringa för att få svar, råd och vägledning oberoende av ärende. Stadsledningskontoret anser dock, att det är nödvändigt för att erbjuda god service att ha flera ingångar till staden, i första hand under en övergångstid.

Nämnder och bolag kommer även i fortsättningen att ha ansvar för att effektivisera och utveckla teleanvändningen. I ansvaret ingår också att följa upp avtal och användning, utvärdera telelösningar med avseende på nytta, kostnader och service samt löpande göra beställningar av utrustning och kommunikation samt uppdatera register och kataloger med korrekt information.

Förvaltningens synpunkter och förslag

En centraliserad växelfunktion har fördelar när det gäller möjligheten för medborgarna att komma rätt i stadens organisation eftersom de får färre nummer att komma ihåg. Detta ställer samtidigt stora krav på den som ska driva växeln eftersom stadens organisation är så omfattande. Det bör således läggas stor tonvikt på att upprätthålla kunskap om stadens organisation, dess olika verksamheter och rutiner mm. En del av ansvaret för att upprätthålla denna kunskap bör åvila stadens olika förvaltningar genom samordningsfunktioner för telefonin. Dessa samordningsfunktioner bör bland annat ansvara för att uppdatera informationen som finns på växelns dator. Vidare bör entreprenören ha svarsgrupper som är specialiserade på olika delar av stadens verksamhet allt för att möjliggöra för entreprenören att få ingående kunskap om stadens organisation.

Kvalitetsuppföljning är viktig för att klara tillgängligheten. Upphandlingen bör innehålla krav om att en föreskriven miniminivå på tillgängligheten ska upprätthållas. Uppföljning av tillgänglighetsstatistiken bör sedan ske regelbundet, minst månadsvis i form av rapporter. Regelbundna träffar med entreprenören bör genom-



föras för att ge tillfällen att gå igenom viktigare organisationsförändringar och för att diskutera förbättringar.
