



Handläggare: Carina Bessner
Telefon: 08 508 03 341

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Överenskommelse mellan Spånga-Tensta stadsdelsnämnd och Servicenämnden i samband med inrättandet av Kontaktcenter Stockholm (Dnr 099-124/2008)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna som är anställda för att besvara barnomsorgsfrågor, inom servicenämnden vid Kontaktcenter Stockholm, att i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom förskolans verksamhetsområde och därvid i erforderlig omfattning få tillgång till Boskosystemet, i den del som avser förskolan och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.
2. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd träffar överenskommelse med servicenämnden om behandling av personuppgifter som krävs med anledning av punkt 1 ovan, i enlighet med bilaga 1 och uppdrar åt stadsdelsdirektören att träffa denna överenskommelse.
3. Ärendet justeras omedelbart.

Maria Häggblom

Cathrine Önnestam

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

Bilagor

1. Förslag till Överenskommelse mellan Spånga-Tensta stadsdelsnämnd och Servicenämnden

Sammanfattning

Vid kommunfullmäktiges sammanträde den 3 november 2008 beslutades om inrättandet av Kontaktcenter Stockholm inom servicenämnden från och med den 5 november 2008. Kontaktcenter kommer bl.a. att biträda respektive nämnd med information, registrering och rådgivning till enskilda inom förskolans verksamhetsområde samt administrera förskolans e-tjänst. För att servicenämnden ska kunna biträda stadsdelsnämnden i enskilda ärenden på bästa sätt och utföra de uppgifter som åläggs Kontaktcenter Stockholm erfordras att samtliga stadsdelsnämnder delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna som är anställda inom servicenämnden vid Kontaktcenter Stockholm, för att besvara förskolefrågor, barnomsorgsbehörighet i Bosko och behörighet till Agresso webb.

Kontaktcenter Stockholm är en viktig del tillsammans med befintliga medborgarkontor och e-tjänster i arbetet med att förbättra service och tillgänglighet. Kontaktcenter Stockholm frigör också tid för handläggarna på stadsdelsförvaltningen. Ökade möjligheter att ta fram övergripande statistik och jämförelser medför att felaktigheter och klagomål snabbare upptäcks och kan åtgärdas.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning i samarbete med stadsledningskontorets IT-avdelning och i samråd med stadsledningskontorets juridiska avdelning. Stadsdelsnämndens fackliga organisationer har informeras.

Ärendet

I budgeten för 2009 står det att ”för dem som av olika anledningarna inte kan eller vill nå staden via nätet ska det finnas andra effektiva kanaler, såsom stadens kontaktcenter dit medborgarna kan vända sig för att få personlig service och hjälp med alla typer av ärenden”. I budgeten för 2009 poängteras också vikten av effektivitet och fokus på kärnverksamheterna vilket kontaktcenter är ska vara med och förverkliga.

För att få tillgång till stadsdelsnämndernas verksamhetssystem behöver det träffas ett skriftligt avtal mellan respektive stadsdelsnämnd och servicenämnden som reglerar dels den behandling av personuppgifter som Kontaktcenter Stockholm i egenskap av personuppgiftsbiträde kommer att utföra dels säkerhetsfrågor (30 § personuppgiftslagen). Kontinuerlig dokumentation och kommunikation med

stadsdelsförvaltningarna är viktigt så att frågor handläggs och upplysningar i enskilda ärenden lämnas samstämmt.

Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t.ex. förskolan tar hand om och löser ärendet direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm ska kommunicera med invånarna på deras villkor. Huvudsakligen via telefon, vilket fortfarande är den klart största kommunikationskanalen, men även via e-tjänster, e-post, SMS m.m.

Förvaltningens förslag till yttrande

För att handläggarna vid Kontaktcenter Stockholm ska kunna bistå stadsdelsnämnden i enskilda ärenden inom förskolans verksamhetsområde exempelvis information om förskolor, köplats, lägga till nya önskemål, enklare fakturafrågor, hur ansökan om förskola m.m. går till samt även bistå med att administrera e-tjänsten erfordras att stadsdelsnämnden delegerar till de handläggare som arbetar på Kontaktcenter Stockholm, med förskolefrågor, barnomsorgsbehörighet till Bosko, i den del det avser förskola samt Agresso webb. Handläggningen vid Kontaktcenter Stockholm sker i nära samarbete med stadsdelsförvaltningens verksamhetsområde för förskola. Varje ärende registreras för att kunna följas upp per stadsdel och vilken typ av ärende som avses. Handläggningen innefattar ingen myndighetsutövning eller att beslut tas i enskilda ärenden utan arbetet med platserbjudanden på förskola sker fortsättningsvis på respektive stadsdel. Myndighetsutövning och tillhörande handläggning i varje enskilt ärende ligger därmed kvar hos stadsdelsnämnden.

För att kunna utveckla och fortsätta förbättra tillgängligheten och service inom bl.a. förskolans verksamhetsområde är det angeläget att Kontaktcenter Stockholm för stadsdelsnämndens räkning följer upp, utvärderar och kvalitetssäkrar resultatet av den del inom förskolans område som utförs av Kontaktcenter Stockholm. För genomförandet bör serviceförvaltningen ta fram statistik och bistå med analyser på både stadsövergripande nivå och per stadsdel och ärendetyp. Ingen statistik med personuppgifter görs varför ökad risk för spridning av sekretessbelagda uppgifter ej bedöms föreligga.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till de handläggare som är anställda för att besvara förskolefrågor, inom servicenämnden vid Kontaktcenter Stockholm, att i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom förskolans verksamhetsområde, och därvid i erforderlig omfattning få tillgång till Bosko, i



den del det avser förskola och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.