



Handläggare: Ariane Andersson
Telefon: 08-508 14 535

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Kontaktcenter Stockholm – svar på remiss

Förslag till beslut

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd tillstyrker remissen och översänder förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen om Kontaktcenter Stockholm.

Gillis Hammar
Stadsdelsdirektör

Eva Engelbrektsson
T f avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat ett förslag om att etablera ett gemensamt Kontaktcenter för Stockholm stad. Kontaktcenter Stockholm ska besvara allmänhetens frågor om bland annat förskola, konsumentvägledning, stadsmiljö och äldreomsorg via telefon. Förvaltningen förslår att nämnden tillstyrker förslaget. Förvaltningen vill dock betona vikten av att bra samarbetsformer och rutiner utvecklas mellan Kontaktcenter Stockholm och stadsdelsförvaltningarna. Förvaltningen efterlyser också ett förtydligande om huruvida förslaget innebär att ansvaret för konsumentvägledning förs över från stadsdelsnämnderna till Kontaktcenter Stockholm och servicenämnden.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom personalavdelningen.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat ett förslag om att etablera ett gemensamt kontaktcenter för Stockholms stad från och med 1 september. Verksamheten gentemot invånare planeras dock starta successivt från och med 1 november. Kontaktcenter Stockholm föreslås ingå i servicenämndens ansvar.

Kontaktcenter Stockholm ska besvara allmänhetens frågor och ge råd, främst via telefon men också via e-post, sms, med mera. Ambitionen är att ha *ett* telefonnummer dit invånare, företagare och besökare kan ringa, oavsett ärende. Kontaktcenter Stockholm föreslås bestå av två kontaktcenter. Ett ska vara placerat inom tekniska nämndhuset och vara inriktat på nämndhusets frågor. Frågor som gäller stadsmiljö, som huvudsakligen avser parkskötsel som stadsdelsnämnderna i nuläget ansvarar för, föreslås också ingå. Det andra kontaktcentret ska hantera frågor som gäller äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor. Socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås dock inte ingå. Den fysiska placeringen av detta kontaktcenter föreslås servicenämnden besluta om.

Förslaget öppnar för att Kontaktcenter Stockholm kan hantera andra arbetsuppgifter utöver den första kontakten med invånare, företagare och besökare via telefoni. Viss vanlig och relativt enkel handläggning, som huvudsakligen inte innebär myndighetsutövning, kan enligt förslaget skapa en större variation i arbetet för de anställda vid Kontaktcenter Stockholm. Avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd ska upprättas genom så kallade service level agreements som ska klargöra ansvarsfördelningen mellan parterna.

Kontaktcenter Stockholm kommer att innebära en minskning av samtalen till stadens växlar. I avvaktan på att önskad teknik finns tillgänglig för att införa *ett* telefonnummer till staden, föreslås att en gemensam växel inrättas genom att stadens växelfunktioner förs samman.

Under år 2008, då kostnader beräknas till cirka två miljoner, föreslås Kontaktcenter Stockholm finansieras ur centrala medelsreserven. Kostnaderna från och med 2009 för Kontaktcenter Stockholm får, enligt förslaget, beaktas i samband med att stadens budget för år 2009 upprättas. Kostnaderna är beroende av i vilken takt ansvaret för olika frågor överlämnas till Kontaktcenter från respektive nämnd.



Antalet anställda i Kontaktcenter Stockholm bedöms uppgå till cirka 80-90 personer. Investeringar i IT-stöd beräknas till cirka tio miljoner kronor under åren 2008 och 2009. Stadsledningskontoret avser att ansöka om medel för IT-stöd från de i eget kapital reserverade 650 miljoner kronor för IT-satsningar.

Konsekvenserna av förslaget uppges vara att förvaltningarna kan spara tid och fokusera på handläggning av ärenden. För staden innebär detta en effektivare hantering. För invånarna uppges förslaget betyda att de får *ett* nummer de kan ringa där de kan få svar direkt i flertalet frågor istället för att som i nuläget endast i 40 procent av fallen få kontakt med den person de söker per telefon.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till förslaget eftersom det för staden kan betyda effektiviseringar samt att det för medborgarna kan betyda en enklare hantering och bättre tillgänglighet per telefon.

Förvaltningen vill samtidigt betona vikten av att bra samarbetsformer etableras mellan Kontaktcenter Stockholm och stadsdelsförvaltningarna. Det är viktigt att en dialog om ansvarsfördelningen mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive stadsdelsnämnd inleds i god tid innan förändringen ska ske så. Det är också angeläget att det förs diskussioner med berörda förvaltningar kring vilka arbetsformer och rutiner som ska användas i kontakten mellan Kontaktcenter Stockholm och stadsdelsförvaltningarna. Exempelvis gäller detta hur ärenden/frågor som uppstår i Kontaktcenter därefter ska föras över till berörd förvaltning och enhet.

Konsumentvägledning föreslås ingå i Kontaktcenter Stockholms ansvar. Förvaltningen vill därför efterlysa ett förtydligande om detta betyder att stadsdelsnämnderna inte längre har ansvar för konsumentrådgivning. Enligt förvaltningen är konsumentvägledning en fråga som kan hanteras centralt. Stadsdelsförvaltningarna har heller inte samma kontaktyta gentemot skolorna för att arbeta med konsumentvägledning inriktat mot unga, sedan skolorna har förts över till utbildningsnämnden. Däremot skulle ett tudelat ansvar för konsumentvägledningen mellan Kontaktcenter (servicenämnden) och stadsdelsnämnderna betyda att de effektiviseringsvinster som motiverar förslaget inte uppstår i lika hög utsträckning.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden tillstyrker förslaget om Kontaktcenter Stockholm och översänder förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.



Bilagor

1. Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad