



Tid: 19 augusti 2008 kl 16.30 – 17.00

Plats: Brävallasalen, Stadshuset

Justerat: 19 augusti 2008

Mikael Söderlund

Jan Valeskog

Närvarande:

Ledamöter

Mikael Söderlund (m), ordförande

Jan Valeskog (s) vice ordförande

Berthold Gustavsson (m)

Tord Bergstedt (m)

Anna Johansson (m)

Annika Davidsson (m)

Inge-Britt Lundin (fp)

Anders Broberg (kd)

Jimmy Lindgren (s)

Letti Freivalds (s)

Mats Lindqvist (mp)

Ersättare

Lars Bengtson (m)

Bo Arkelsten (m)

Christoffer Kuckowski (m)

Anna Manhag (m)

Åsa Nilsson Söderström (fp)

Lars Randerz (s)

tjänstgörande

Milly Namiro Darlson (s)

Margareta Stavling (s)

Hampus Rubaszkin (mp)

Kajsa Stenfelt (v)

tjänstgörande

Tjänstemän

Trafikdirektör Magdalena Bosson och nämndsekreteraren Åse Geschwind.

Vidare tjänstemännen vid kontoret Birgitta Björk, Ted Ell, Karin Hebel, Lars Jolerus, Ulla Ritzén, Anette Scheibe och Marita Söderqvist samt borgarrådssekreteraren Henrik Nerlund och biträdande borgarrådssekreteraren Magnus Thulin från roteln.

§ 8

Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholm stad. Svar på remiss

Dnr T2008-020-01802

Protokollsutdrag

Trafikkontoret samt exploateringskontoret, stadsbyggnadskontoret, fastighetskontoret, miljöförvaltningen och stadsarkivet hade den 23 juni 2008 avgivit gemensamt tjänsteutlåtande i rubricerade ärende, till vilket hänvisas. I tjänsteutlåtandet föreslogs – vad avser trafik- och renhållningsnämnden – enligt följande:

1. Trafik- och renhållningsnämnden besvarar kommunstyrelsens remiss om etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad med kontorens gemensamma utlåtande.
2. Nämnden förklarar beslutet omedelbart justerat.

Yrkanden

Bifall yrkades till kontorets förslag.

Ordföranden Mikael Söderlund m fl (m), ledamoten Inge-Britt Lundin (fp) och ledamoten Anders Broberg (kd) yrkade bifall till förslag som redovisas i **bilaga C1**. Ledamoten Mats Lindqvist (mp) yrkade bifall till förslag som redovisas i **bilaga C2**. Tjänstgörande ersättaren Kajsa Stenfelt (v) yrkade bifall till förslag som redovisas i **bilaga C3**.

Beslut

Trafik- och renhållningsnämnden beslutade, efter propositioner på framställda yrkanden, enligt det av ordföranden Mikael Söderlund m fl (m), ledamoten Inge-Britt Lundin (fp) och ledamoten Anders Broberg (kd) framställda yrkandet d v s:

1. Kontorets förslag till beslut godkänns i huvudsak.
2. Därutöver anförs följande:

Stockholm ska bli än mer attraktiv för såväl den enskilda människan som företag och organisationer. Det är därför viktigt att stadens tjänster är lättillgängliga och effektiva samt att brukarna får ut mesta och bästa möjliga service för sina skattepengar. Nämnden är därför positiv till en etablering av en ny kontaktcenterorganisation och anser att den blivande organisationen kommer att vara en viktig del i arbetet med att göra stadens servicefunktioner gentemot invånarna ännu bättre.

Reservationer

Mot beslutet reserverade sig vice ordföranden Jan Valeskog m fl (s) med hänvisning till kontorets förslag.

Mot beslutet reserverade sig ledamoten Mats Lindqvist (mp) med hänvisning till sitt yrkande i **bilaga C2**.

Mot beslutet reserverade sig tjänstgörande ersättaren Kajsa Stenfelt (v) med hänvisning till sitt yrkande i **bilaga C3**.

Ersättaryttrande

Ersättaryttrande gjordes av ersättaren Hampus Rubaszkin (mp) enligt **bilaga C2**.

Vid protokollet
Åse Geschwind

Rätt utdraget intygar:

Tillhör § 8, bilaga C1

Trafik- och renhållningsnämnden
2008-08-19

Tillhör ärende 8

Kontaktcenter Stockholm -
etablering av
kontaktcenterorganisation i
Stockholms stad

Mikael Söderlund m.fl. (m)
Inge-Britt Lundin m.fl. (fp)
Anders Broberg (kd)

Förslag till beslut

Trafik- och renhållningsnämnden beslutar

att i huvudsak godkänna kontorets förslag,

att därutöver anföra följande:

Stockholm ska bli än mer attraktiv för såväl den enskilda människan som företag och organisationer. Det är därför viktigt att stadens tjänster är lättillgängliga och effektiva samt att brukarna får ut mesta och bästa möjliga service för sina skattepengar. Nämnden är därför positiv till en etablering av en ny kontaktcenterorganisation och anser att den blivande organisationen kommer att vara en viktig del i arbetet med att göra stadens servicefunktioner gentemot invånarna ännu bättre.

Tillhör § 8, bilaga C2

Trafik- och renhållningsnämnden
2008-08-19

Tillhör ärende 8

Kontaktcenter Stockholm –
etablering
av kontaktcenterorganisation i
Stockholms stad

Mats Lindqvist (mp)
Hampus Rubaszkin (mp)

Förslag till beslut

Trafik- och renhållningsnämnden beslutar

att godkänna kontorets förslag till beslut,

att föreslå att ett medborgarkontor återinrättas i varje stadsdelsnämndsområde.

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Nu ska kontakter ske via så få telefonnummer som möjligt vilket inte alls per automatik är enbart positivt. Risk finns för dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det därför finnas ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämnds område.

Det framgår inte heller hur det föreslagna kontaktcentret ska relatera till Driftscentralen och deras hantering av felanmälningar inom Stockholms stad.

Tillhör § 8, bilaga C3

Trafik- och renhållningsnämnden
2008-08-19

Tillhör ärende 8

Kontaktcenter Stockholm –
etablering av
kontaktcenterorganisation i
Stockholm stad. Svar på remiss

Kajsa Stenfelt (v)

Förslag till beslut

Trafik- och renhållningsnämnden beslutar

att i delvis godkänna kontorets förslag till beslut,

att därutöver anföra följande:

Kontaktcenter och tidigare beslutade Äldre direkt innebär en funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren. Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare.

När det gäller den tekniskt inriktade kontaktcenterverksamheten jämför man med Skellefteå som har en gemensam kundtjänst för tekniska förvaltningar, men Skellefteå är en ganska liten stad och det kan vara svårt att jämföra med storstaden Stockholm.

Tanken med kontaktcenter är dock i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Det är också positivt att ärendet inte helt utesluter befintliga medborgarkontor som en del av kanalerna till allmänheten. Inom de tekniska områdena finns redan kundtjänster som nu omdefinieras och får nytt namn och ingår i kontaktcenterkonceptet.

Däremot har utredningen inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala kontaktcenter och inte heller motiverat varför man just föreslår att det ska vara två center. Lokala eller regionala center skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir otydligt inför allmänheten.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.