



året kommer kundfunktioner successivt att överföras till KC.

Bakgrund

Med KC avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden tar hand om och löser medborgarärenden direkt (via telefon eller e-post/brev) istället för att koppla vidare in i organisationen.

Den 3 november fattade Kommunfullmäktige beslut att KC Stockholm inrättas fr.o.m. 5 november 2008 inom servicenämnden (2008:165 RI Dnr 036-1139/2008).

KC Stockholm utgörs av två kontaktcenter. Den ena placeras i tekniska nämndhuset och inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Initialt gäller det exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB.

Under 2008 har SLK:s KontaktCenterprojekt genomfört genomlysningar av Driftcentralen (stadens felanmälanfunktion) och avdelningen Tillstånd i syfte att klargöra vilka ärendefunktioner som lämpar sig för överförande till KC. Vidare är även Kundservice Avfall föremål för diskussion om överförande.

Kontorets målsättningar med överförande till KC är en ökad servicenivå för våra kunder i form av kortare svarstider, högre tillgänglighet och enhetliga svar. Vidare innebär överförande till KC även en effektivisering av kontorets verksamhet då det ger linjeavdelningarnas handläggare möjlighet att istället fokusera på kärnverksamheternas planerings-, utvecklings- och genomförande frågor. KC skapar även möjlighet att systematisera medborgarsynpunkter så att de kan användas i kontorets kvalitetsutvecklingsarbete.

Kontorets arbete för KC – nuläge

Kundtjänst, avdelning Tillstånd

Kundtjänsten på tillståndsavdelningen handlägger och beslutar om boende- och nyttoparkeringstillstånd samt parkeringstillstånd för rörelsehindrade. Kundtjänsten administrerar även anslutning, avslut och uppehåll av periodbetalning för boendeparkering. Kundtjänsten har betydande medborgarkontakter och tar emot

ungefär 60 besök om dagen. Totalt hanteras årligen 26000 boendeparkeringstillstånd, över 4000 nyttoparkeringstillstånd samt 3500 parkeringstillstånd för rörelsehindrade. Ungefär 10000 innehavare av boendeparkeringstillstånd är anslutna till trafikkontorets periodbetalningssystem.

Den genomlysning som SLK:s KontaktCenterprojekt genomfört avseende avdelningen tillstånd framkom att endast kundtjänsten är aktuell för överflyttning av processer till KC. För övriga verksamheter inom avdelningen rekommenderas att inga processer flyttas till KC men att information och upplysning i enklare frågor kan hanteras av KC och på så sätt avlasta enheterna.

Trafikkontoret planerar att under första kvartalet 2009 föra över periodbetalning, boende- och nyttoparkering samt parkeringstillstånd för rörelsehindrade i dess helhet. Ansvar för verksamheten kommer att ligga kvar på parkeringsenheten och Service Level Agreement mellan Trafikkontoret och Serviceförvaltningen kommer att tecknas.

Driftcentralen, avdelning Kommunikation

Driftcentralen är stadens felanmälanfunktion med ett dubbelt serviceuppdrag. I ett internt serviceuppdrag bistår man kontorets egen organisation med hantering av larm från olika anläggningar t ex rulltrappor och hissar. Centralen hanterar information från stadens vägnät till kontorets jourer som rättar till framkomlighetshinder såsom trasiga trafiksignaler och skador på gator, vägar och konstbyggnationer. Driftcentralen hanterar även fordonsflytt av felparkerade bilar.

I ett externt serviceuppdrag hanterar Driftcentralen felanmälningar från privatpersoner gällande överfulla papperskorgar, klotter, skadedjur, snöröjning, gatusopning och reklamationer av parkeringsautomater. Driftcentralen är öppen dygnet runt, året runt och hanterar ca 120 000 telefonsamtal varje år och ca 9 000 e-postanmälningar. Sammantaget resulterar detta i ca 80 000 felanmälningar per år.

Genomlysningen av verksamheten identifierar fem verksamhetsprocesser:

- Larm och felanmälan som hanteras som larm
- Felanmälan
- Fordonsflytt och fordonsutlämning
- Dispenser för Gamla Stan
- Allmänna upplysningar



Utifrån genomlysningens processbeskrivningar har sedan gjorts en analys för att klarlägga vilka ärenden som kan hanteras med hög servicenivå i ett framtida KC respektive vilka ärenden som har bäring på framkomlighet och säkerhet och kräver hantering dygnet runt och därmed i ett första läge inte lämpar sig för överföring till KC.

Analysen klarlägger att felanmälanärenden lämpar sig för överföring till KC. Som ett första steg väljer kontoret att fokusera på felanmälningar rörande stadsmiljöärenden, d.v.s. ärenden som innefattar gatuunderhåll, barmarksrenhållning, snöröjning och klotter.

Driftcentralen är en renodlad felanmälanfunktion. Verksamheten är anpassad för att hantera snabba, enkla felanmälanärenden som endast kräver registrering för vidarebefordran till entreprenör. Operatörerna saknar därmed såväl möjlighet som kompetens att hantera ärenden som kräver bredare kunskaper och längre handläggning eller svarstid t ex att besvara synpunkter/klagomål och önskemål från kunderna. Dessa ärenden hänvisas idag istället till avdelningen Stadsmiljö.

Kontorets önskan är att såväl felanmälan som synpunktshantering ska överföras till KC och därför måste verksamheten först utvecklas rörande handläggarnas kompetens. Vidare måste verksamhetssystemet Kopplet vidareutvecklas för registrering av synpunkter/klagomål och önskemål. Mot bakgrund av detta måste ett överförande föregås av projekttid för verksamhetsutveckling.

Med start i februari 2009 kommer därför stadsmiljöärenden att styras över från Driftcentralen till ett projekt kallat Överförandeprojekt Stadsmiljö. Under tre månaders tid kommer två servicehandläggare att hantera felanmälningar rörande stadsmiljö, men även synpunkter/klagomål och önskemål i dessa frågor från våra kunder. I händelse av stora samtalsvolymmer p.g.a. snö och halka finns möjlighet att vid behov utöka handläggarkapaciteten.

Syftet med projektet är att etablera ett arbetssätt som är i linje med KC, klarlägga gränssnittet mellan kundfunktion och avdelning Stadsmiljö samt skapa underlag för hur ett Service Level Agreement mellan Trafikkontoret och Serviceförvaltningen ska utformas. Parallellt i projektet kommer även information och felanmälanfunktion på www.stockholm.se att utvecklas för ökad tydlighet rörande stadsmiljöärenden.



Målsättningen är att efter projektiden överföra verksamheten till KC. När detta steg är slutfört kommer nästa steg för överförande att identifieras utifrån den genomlysning som genomförts av Driftcentralens processer.

Kundservice, avdelning Avfall

Kundservice Avfalls arbetsprocesser är i linje med de inom KC och verksamheten bedöms kunna överföras till KC.

Under 2008 har hela avdelningens verksamhetsprocesser kartlagts av extern konsult i syfte att skapa tydlighet i arbetssätt, ansvar och roller. Nu pågår kompletteringar av dessa arbetsprocesser för att klarlägga gränssnitten mellan kundservicefunktionen och de handläggare som arbetar med driftsfrågor och entreprenörsuppföljning. När dessa kompletteringar är slutförda är kontorets målsättning att överföra verksamheten till KC.

Kommande steg

Under året kommer kontoret fortlöpande ha kontakt med Serviceförvaltningen för att undersöka om det är möjligt att överföra fler kundfunktioner till KC. I varje enskilt fall får avgöras om ett överförande är möjligt samt vilken form av organisationsjustering som förändringen innebär.

Slut