



**Tid:** 21 augusti 2008 kl 16.00 – 16.15

**Plats:** Brävallasalen, Stadshuset

**Justerat:** 21 augusti 2008

Joakim Larsson

Mirja Räihä Järvinen

**Närvarande:**

Ledamöter

Joakim Larsson (m), ordförande

Mirja Räihä Järvinen (s), vice ordförande

Jan Tigerström (m)

Kerstin Gustavsson (m)

Helena Bonnier (m)

Sören Swärd (m)

Ingvar Snees (m)

Gulan Avci (fp)

Karin Wanngård (s)

Jari Visshed (s)

Emilia Hagberg (mp)

Ann-Margarethe Livh (v)

Ersättare

Göran Kindvall (m)

Sebastian Carlsson (m)

Anders Alvebäck (m)

Per Hallberg (m)

Claes Fleming (fp)

Maria Östberg Svanellind (s)

tjänstgörande

Kenneth Nilsson (s)

Margareta Malm (s)

Bo Holmberg (s)

Torkel Tigerschiöld (mp)

Lotten von Hoffsten (v)

Tjänstemän

Exploateringsdirektör Krister Schultz och nämndsekreteraren Åse Geschwind.

Vidare tjänstemännen vid kontoret Stefan Eriksson, Lars Fränne, Ann-Charlotte

Nilsson, Gunnar Jensen, Petra Nieto, Jens Nilheim, Eva Olsson och Åsa Wigfeldt samt

biträdande borgarrådssekreteraren Thord Swedenhammar från roteln.

## § 6

### **KontaktCenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad. Svar på remiss**

Dnr E2008-020-00911

Protokollsutdrag

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

1. Exploateringsnämnden 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.

Ledamoten Emilia Hagberg (mp) yrkade bifall till förslag som redovisas i **bilaga A1**.

Ledamoten Ann-Margarethe Livh (v) yrkade bifall till förslag som redovisas i **bilaga A2**.

#### **Beslut**

Exploateringsnämnden beslöt, efter propositioner på framställda yrkanden, enligt kontorets förslag:

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

#### **Reservationer**

Mot beslutet reserverade sig ledamoten Emilia Hagberg (mp) med hänvisning till sitt yrkande i **bilaga A1**.

Mot beslutet reserverade sig ledamoten Ann-Margarethe Livh (v) med hänvisning till sitt yrkande i **bilaga A2**.

#### **Ersättaryttranden**

Ersättaryttrande gjordes av ersättaren Torkel Tigerschiöld (mp) enligt **bilaga A1**.

Ersättaryttrande gjordes av ersättaren Lotten von Hofsten (v) enligt **bilaga A2**.

Vid protokollet  
Åse Geschwind

Rätt utdraget intygar:

---

Tillhör § 6, bilaga A1

Exploateringsnämnden  
2008-08-21

Tillhör ärende 6

Kontaktcenter Stockholm

Emilia Hagberg (mp)  
Torkel Tigerschiöld (mp)

### **Förslag till beslut**

Exploateringsnämnden beslutar

- att godkänna kontorets förslag till beslut,
- att föreslå att ett medborgarkontor återinrättas i varje stadsdelsnämndsområde,
- att därutöver anföra följande:

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.

Tillhör § 6, bilaga A2

Exploateringsnämnden  
2008-08-21

Tillhör ärende 6

Kontaktcenter Stockholm –  
etablering av kontaktcenter-  
organisation i Stockholms stad.  
Svar på remiss

Ann-Margrethe Livh (v)  
Lotten von Hofsten (v)

### **Förslag till beslut**

Exploateringsnämnden 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.