



Ann-Charlotte Nilsson
Administrativa avdelningen
Telefon: 08-508 271 25
ann-charlotte.nilsson@expl.stockholm.se

Till
Exploateringsnämnden 2009-06-11

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag. Svar på remiss

Förslag till beslut

1. Exploateringsnämnden beslutar att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och åberopa detta tjänsteutlåtande.

Krister Schultz

Ann-Charlotte Nilsson

Sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för den tidigare beslutade gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta stadens samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010. Den gemensamma växelfunktionen föreslås läggas ut på entreprenad. Exploateringskontoret har inget att erinra mot förslaget förutsatt att de krav som ställs på tjänsten ger en god service till de invånare, företag och besökare som kontaktar staden och att lösningen totalt sett för staden är kostnadseffektiv.

Remissen

Kommunstyrelsen har till exploateringsnämnden för yttrande senast den 30 juni 2009 översänt Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag.

Kommunfullmäktige beslutade i november 2008 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm även att en gemensam växel i



Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden. Stadsledningskontoret föreslår nu att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta stadens samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010. Den gemensamma växelfunktionen föreslås läggas ut på entreprenad.

Ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit stadens invånare, företag och besökare kan ringa för att få svar, råd och vägledning oberoende av ärende.

Förutom förslaget om en gemensam växel föreslår stadsledningskontoret att servicenämnden även ges i uppdrag att ansvara för en gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats. Servicenämnden bör även, enligt stadsledningskontoret, ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet

Exploateringskontorets synpunkter

Exploateringskontoret är en av de elva förvaltningar och bolag som avropar tjänster från Tekniska nämndhusets växel som drivs i fastighetskontorets regi. Tjänsten fungerar mycket bra och de senaste kundundersökningarna visar ett högt NöjdKundIndex (NKI) för verksamheten. Telefonisterna har under årens lopp byggt upp en god lokal- och verksamhetskunskap.

I förslaget om gemensam växelfunktion ingår att samtliga förvaltningar och bolag i framtiden ska svara för arbetsuppgifter som inte är telefoniuppgifter men som idag utförs av växeltelefonister. Inom varje bolag och förvaltning ska finnas en funktion som telesamordnare, för uppdatering av växelns hänvisningsdatabas. Samtliga dessa arbetsuppgifter har ingått i den tjänst som exploateringskontoret avropat från Tekniska nämndhusets växel. Dylika tjänster kommer enligt förslaget inte den gemensamma växeln att erbjuda varför exploateringskontoret antingen själv måste skaffa sig denna kompetens eller köpa den av en ytterligare part.

Vilken finansieringsmodell den gemensamma växeln ska ha beskrivs inte i ärendet. Det anges att det genom omförhandling av stadens befintliga avtal och genom större samtalsvolymmer kan kostnaden per inkommande samtal sänkas. Exploateringskontoret förutsätter att detta även gäller de förvaltningar som idag avropar tjänster från Tekniska nämndhusets växel.

De eventuella konsekvenser i form av ökade kostnader vid övergång från en digital växelplattform, som Tekniska nämndhusets växel är, till en analog plattform berörs inte i förslaget. Enligt uppgift rör det sig bl.a. om engångsavgift per telefonapparat och vissa funktioner som gruppnummer m.m. Kontoret förutsätter att de ökade kostnaderna ingår i det centrala projektets budget för införande av en gemensam växelfunktion.

Den övertalighet som uppkommer till följd av att växelfunktionen läggs ut på entreprenad ska hanteras inom respektive nämnd och bolag. I stadsledningskontorets förslag finns inga uppgifter om hur stor den kan tänkas bli. Enligt uppgift kan det röra sig om ca åtta personer som kan bli övertaliga från fastighetskontoret.

Förslagen om gemensamt medborgarstöd för alla e-tjänster och stadsgemensam funktion för klagomålshantering behöver utredas ytterligare och att stadens nämnder får möjlighet att yttra sig när det finns ett genomarbetat förslag.

Exploateringskontoret har inget att erinra mot förslaget förutsatt att de krav som ställs på tjänsten ger en god service till de invånare, företag och besökare som kontaktar staden och att lösningen totalt sett för staden är kostnadseffektiv.

Slut