



**Tid:** 11 juni 2009 kl 16.00 – 16.20

**Plats:** Bråvallasalen, Stadshuset

**Justerat:** 17 juni 2009

Petter Lindfors

Mirja Räihä Järvinen

**Närvarande**

Ledamöter:

Petter Lindfors (m), ordförande

Mirja Räihä Järvinen (s), vice ordförande

Jan Tigerström (m)

Helena Bonnier (m)

Sören Swärd (m)

Ingvar Snees (m)

Katarina Gratschew (m)

Gulan Avci (fp)

Kenneth Nilsson (s)

Berit Kruse (s)

Emilia Hagberg (mp)

Ann-Margarethe Livh (v)

Ersättare:

Göran Kindvall (m)

Sebastian Carlsson (m)

Anders Alvebäck (m)

Per Hallberg (m)

Claes Fleming (fp)

Håkan Thorén (kd)

Bo Holmberg (s)

Margareta Malm (s)

Gunnar Sandell (s)

Torkel Tigerschiöld (mp)

tjänstgörande

Tjänstemän:

Exploateringsdirektör Krister Schultz och nämndsekreteraren Åse Geschwind.  
Vidare tjänstemännen vid kontoret Olle Cyrén, Ann-Charlotte Nilsson, Gunnar Jensen,  
Petra Nieto, Eva Olsson och Åsa Wigfeldt samt biträdande borgarrådssekreteraren  
Thord Swedenhammar från roteln.

## § 6

### Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag.

#### Svar på remiss

Dnr E2009-000-00715

Protokollsutdrag

#### Beslut

Exploateringsnämnden beslutar enligt kontorets förslag:

- 1 Exploateringsnämnden beslutar att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och återopa kontorets utlåtande.

#### Ärendets handling

Exploateringskontorets tjänsteutlåtande i rubricerat ärende från den 7 maj 2009.

#### Nämndens behandling av ärendet

#### Framlagda förslag till beslut

- 1) Ordföranden Petter Lindfors m fl (m) och ledamoten Gulan Avci (fp) ställer sig bakom kontorets förslag. (se beslutet)
- 2) Vice ordföranden Mirja Räihä Järvinen m fl (s) föreslår följande:
  - 1 Behåll telefonväxel i Stockholm och i kommunal regi.
  - 2 Behåll i huvudsak telefonväxlarna lokalt på respektive nämnd.
  - 3 Uppmuntra nämnderna frivilliga samverkan vad gäller telefonväxlarna.
  - 4 Därutöver anförs följande:

Arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens administrativa system och verksamheter. Vi ser positivt på en ökad samordning mellan stadens olika telefonväxlar men är kritiska till den centralisering, upphandling och utlokalisering som föreslås.

Vi har i tidigare ärenden haft farhågor om att centraliserade kontaktcentrum inte leder till önskad effektivitet och tillgänglighet, utan att det istället finns risk för ökad byråkrati, dubbelarbete, och parallella organisationer som arbetar mot samma målgrupper. Med en centraliserad telefonväxel ser vi liknande risker och befarar en otydlighet samt en avsevärd försämring i servicen till allmänheten.

Telefonväxeln är också ett av Stockholms ansikten utåt. Det är ofta det första medborgare och andra möter när man vill kontakta staden. Ett bra och professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service med hög kvalitet. Det viktigt att se över organisation och möjligheter till samverkan när det gäller servicefunktioner som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är både lokala och specifika.

Vi är emot att växelfunktionen läggs ut på entreprenad. Vi anser att den verksamhetskompetens och förtrogenhet som idag finns i våra telefonväxlar inte

kan ersättas med distansarbetande växeltelefonist med enbart koll på namn och titlar. Vi vill bevara kunskapen om personalens funktioner, organisationens struktur, geografisk kunskap och specifik verksamhetskunskap som idag finns i våra telefonväxlar. Det handlar om kunskaper som höjer kvalitén i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till oss. Genom en upphandling och utlokalisering av telefonväxelverksamheten exempelvis till Norrland, Göteborg eller varför inte Indien kan säkert prislappen sänkas något. Men vi är övertygade om att detta kommer att ske genom en försämring av växelns servicenivå. Detta är dumsnålt!

3) Ledamoten Ann-Margarethe Livh (v) föreslår följande:

1 Exploateringsnämnden beslutar att som svar på remissen till kommunstyrelsen framföra följande:

Vi motsätter oss konkurrensutsättningen av stadens växel och anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i kommunal regi. Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad ska ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men det saknas helt beräkningar och underlag som styrker ett sådant antagande. Däremot står det klart att förvaltningarna får utökade kostnader för telesamordnare och för arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna. Grundläggande faktauppgifter som måste redovisas innan beslut är stadens kostnader för en gemensam växel på entreprenad jämfört med dagens situation.

Sedan den 1 maj har servicenämnden ansvar för den gemensamma växeln för stadsdelsnämnderna och för nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefoniplattform. Vi är djupt kritiska mot det sätt som staden centralt har arbetat med införandet av den nya växelfunktionen. Den bristande informationen har lett till osäkerhet om framtiden bland telefonisterna, vars erfarenheter och kompetens inte heller har tagits tillvara i utvecklingsarbetet. Ytterst drabbar detta stockholmarna som får sämre service.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Entreprenören tar då inte över befintlig personal som vid verksamhetsövergångar, vilket leder till att växeln förlorar den kompetens som finns idag. Dessutom riskerar personalen att bli övertaliga och sägas upp. Om syftet med gemensam växel är förbättrad service borde det vara självklart att en eventuell upphandling ska genomföras så att personalen kan följa med, eftersom det krävs god kunskap om verksamheter, organisation och stadsdelsområden hos dem som ska bemanna den gemensamma växeln.

Det finns en hel rad andra tveksamheter i förslaget, bland annat att nämnderna ska ha kvar ansvaret för att effektivisera och utveckla teleanvändningen trots att växelfunktionerna ska centraliseras. Att lägga ansvar och befogenheter på olika förvaltningar bäddar för oklarheter och försämringar och tyder på en bristfällig utredning.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshantering hos servicenämnden. Om synpunkter och klagomål skils från diariet och hanteras i en särskild databas kan granskning av inkomna skrivelser och upprättade handlingar försvåras. Frågan om hur offentlighetsprincipen påverkas måste därför utredas noggrant och ett utarbetat förslag remitteras till nämnderna

innan beslut tas. Servicenämnden föreslås också ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats, vilket vi är tveksamma till. Frågan är om en förvaltning kan ge stöd och support i alla e-tjänster, eftersom många tjänster kräver ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information.

*Ledamoten Emilia Hagberg (mp) lämnar ärendet utan eget ställningstagande.*

### **Omröstning**

Ordföranden ställer de framlagda förslagen mot varandra och nämnden beslutar enligt kontorets förslag.

### **Reservation**

Vice ordföranden Mirja Räihä Järvinen m fl (s) med hänvisning till sitt förslag.  
Ledamoten Ann-Margarethe Livh (v) med hänvisning till sitt förslag.

Vid protokollet  
Åse Geschwind

Rätt utdraget intygar:

---