



Handläggare: Marita Åkersten  
Telefon: 08- 508 36 215

Till  
Äldrenämnden  
den 19 augusti 2008

## **Kontaktcenter Stockholm - etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad**

Svar på remiss från kommunstyrelsen

### **Förslag till beslut**

Äldrenämnden godkänner förvaltningens yttrande som svar på remissen

Gunnel Rohlin  
direktör

Raili Karlsson  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden. Kontaktcenterverksamheten föreslås starta sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november 2008. Enligt stadsledningskontoret bedömning kommer kostnaderna för inventarier, lokal och bemanning under 2008 att uppgå till ca 2 mnkr, vilka föreslås finansieras av central medelsreserv. Kostnaderna fr.o.m. 2009 för Kontaktcenter Stockholm ska enligt förslaget beaktas i samband med budget 2009. I samband med inrättande av kontaktcenterorganisationerna föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 1 januari 2009, också den inom servicenämnden. I avvaktan på att ett gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs och att önskad teknik som stöder detta utvecklas, föreslås en sammanslagning av stadens växelfunktioner.

Äldreförvaltningen är positiv till att ett kontaktcenter inrättas i Stockholms stad och anser att det, liksom Äldre Direkt, kommer att öka tillgängligheten och förbättra servicen för stadens invånare. Äldreförvaltningen ser också positivt på förslaget om ett gemensamt telefonnummer för staden, då det kommer att underlätta för allmänheten att komma i kontakt med stadens verksamheter. Äldreförvaltningen är dock tveksam till att kontaktcentret redan under första året kan komma att helt avlasta berörda verksamheter så att de kan göra motsvarande effektiviseringar. Enligt äldreförvaltningens uppfattning är det viktigt att det sker en kontinuerlig uppföljning av kontaktcentrets effekter på berörda verksamheters arbetsbelastning och möjligheter till effektivisering. Äldreförvaltningen vill också påtala behovet av att det finns en säker överrapportering av inkomna ärenden till stadsdelsförvaltningarna. För stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsuppföljning är det av största vikt att de så snabbt som möjligt får kännedom om framförda synpunkter och klagomål.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, facknämnder samt Stockholms stadshus AB för yttrande senast den 28 augusti 2008. Inom äldreförvaltningen har ärendet beretts inom avdelningen för strategi och planering. Kommunstyrelsen pensionärsråd (KPR) och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 12 augusti 2008.

### **Bakgrund**

På uppdrag av kommunfullmäktige (Dnr 036-4971/2006) leder och samordnar stadsledningskontoret ett projekt för att utveckla och inrätta ett kontaktcenter för staden. Projektet är en del av stadens satsning på e-förvaltning som syftar till att erbjuda stadens invånare, företag och besökare ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen via olika kanaler. Detta kommer att öka kvaliteten för den enskilde invånaren och effektiviteten i handläggningen, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar.

Kommunstyrelsen har också ett uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärderingen av de kontaktcenter som i dag finns i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel (Dnr 030-2455/2005).

### **Ärendet**

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden. Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t.ex. förskolefrågor, bygglov, miljö, renhållning tar hand om och löser

inkommande ärendet direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm ska kommunicera med invånarna på deras villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post, sms m.m. Kontaktcenter Stockholm ska även kunna hantera olika språk och målsättningen är att kunna ge service på minst nio av de vanligaste språken i Stockholm.

Kontaktcenter Stockholm ska vara det naturliga valet för invånare som vill komma i kontakt med staden. Det ska även i fortsättningen gå att ringa direkt till en tjänsteman, men direktnummer ska användas sparsamt eftersom det är svårt att upprätthålla god tillgänglighet. Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor - Äldre direkt, är undantaget, och kommer att få ett eget telefonnummer för att invånarna ska hamna rätt direkt.

Enligt förslaget ska kontaktcentret också handlägga mindre komplicerade ärenden. Även kundtjänster såsom avfallsfrågor och parkeringstillstånd samt administration av exempelvis nya e-tjänster föreslås handläggas i kontaktcenter Stockholm.

Servicenämnden föreslås ansvara för kontrakt, avtal, lokalförhyrningar och liknande från 1 september 2008, men kontaktcenterverksamheten startar sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november 2008. Därmed överförs också ansvaret för Äldre Direkt från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd till servicenämnden. Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion.

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm ska utgöras av två kontaktcenter. Den ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska 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. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter. Huvuddelen av frågor avseende stadens bolag avses också att tas om hand i tekniska nämndhuset.

Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm som etableras inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Dess fysiska lokalisering får avgöras av servicenämnden. Övriga verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter som antingen har stora volymer och/eller krav på individuella lösningar i större utsträckning. Stadsledningskontoret föreslår att dessa frågor hanteras lokalt eller regionalt genom att närliggande stadsdelar samarbetar.

Stadsledningskontoret ges i uppdrag att anskaffa IT-stöd som gör det möjligt att fördela frågor till rätt instans samt följa upp verksamheten, tillsammans med telefoniintegrering och system för kunskapsåterföring. Nämnder/bolag som inledningsvis inte innefattas av kontaktcenter har också möjlighet att få tillgång till tekniken för att möjliggöra ett enhetligt arbetssätt och enhetlig statistik och uppföljning även inom sina områden. Gemensam teknik förenklar även ärendeflödet mellan Kontaktcenter Stockholm och förvaltningarna.

En del av den tekniska infrastrukturen och funktionaliteten kommer inte att vara klar förrän tidigast vid årsskiftet, men stadsledningskontoret anser att det är viktigt att starta upp Kontaktcenter Stockholm i mindre skala och utöka successivt med fler processer när tekniken är komplett.

Avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd kommer att upprättas (SLA - service level agreement) för att klargöra ansvarsfördelning och Kontaktcenter Stockholms uppdrag.

#### **Gemensamma växelfunktioner**

I samband med inrättande av kontaktcenterorganisationerna föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 1 januari 2009, också den inom servicenämnden.

Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter innebär en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I väntan på att ett telefonnummer till Stockholm införs och att önskad teknik finns tillgänglig föreslås en sammanslagning av delar av stadens växelfunktioner. För att inte göra kortsiktiga organisationsförändringar föreslås att den befintliga växelfunktionen i tekniska nämndhuset som drivs av fastighetsnämnden och som idag tillhandahåller växelfunktion för många av stadens facknämnder behålls. För stadsdelsnämnderna och för de facknämnder/bolag som använder sig av samma telefoniteknik föreslås att en ny sammanslagen växel inrättas under servicenämnden.

#### **Finansiering**

Enligt stadsledningskontoret bedömning kommer kostnaderna för inventarier, lokal och bemanning under 2008 att uppgå till ca 2 mnkr, vilka föreslås finansieras av central medelsreserv. Dessa kostnader är utöver kostnader för Äldre Direkt, som, i särskilt ärende (Dnr 036-3348/2007), bedöms uppgå till 5,0 mnkr 2008. Även dessa kostnader ska enligt förslaget finansieras av central medelsreserv.

Kostnaderna fr.o.m. 2009 för Kontaktcenter Stockholm föreslås beaktas i samband med budget 2009. Kostnaderna är beroende av i vilken takt ansvaret för olika frågor överlämnas till Kontaktcenter från respektive nämnd men enligt stadsledningskontorets bedömning kan kostnaderna för drift och bemanning

inrymmas i befintlig budget. Utökningen av kontaktcenterverksamheten, förutom införandet av Äldre direkt, sker huvudsakligen etappvis under 2009. Bedömning är att på sikt kommer antalet anställda i Kontaktcenter Stockholm att uppgå till ca 80-90 personer. Beroende på val av IT-stöd och vilka synergieffekter som kan åstadkommas bedöms investeringar i IT stöd uppgå till cirka 10 mnkr under 2008 och 2009. Stadsledningskontoret avser att ansöka om medel för IT-stöd från de i eget kapital reserverade 650 mnkr för IT satsningar.

### **Förvaltningens synpunkter**

Äldreförvaltningen är positiv till att ett kontaktcenter inrättas i Stockholms stad och anser att det, liksom Äldre Direkt, kommer att öka tillgängligheten och förbättra servicen för stadens invånare. Genom att samla ansvaret för information och service i en organisation uppnås också vissa samordningsvinster som bl.a. innebär ökade möjligheter att tillhandahålla olika former av språkkompetens.

Äldreförvaltningen ser också positivt på förslaget om ett gemensamt telefonnummer för staden, då det kommer att underlätta för allmänheten att komma i kontakt med stadens verksamheter. Enligt förslaget kommer Äldre Direkt att ha ett eget telefonnummer för att äldre som ringer ska komma rätt direkt. Äldreförvaltningen utgår från att Äldre Direkt även kan nås via det för staden gemensamma telefonnumret.

Enligt stadsledningskontorets förslag ska ansvaret för Äldre Direkt föras över till servicenämnden från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd i samband med att Kontaktcenter Stockholm startar sin verksamhet 1 november 2008. Äldreförvaltningen kan se fördelarna med att ansvaret för såväl Kontaktcenter Stockholm som Äldre Direkt ligger under samma nämnd men vill, liksom i remissyttrandet gällande Äldre Direkt, påtala att äldre- och handikappjourens verksamhet bör beaktas i samband med uppbyggnaden av Äldre Direkt. Äldre- och handikappjouren är välkänd inom andra verksamheter och är verksam dygnet runt. Sannolikt kan det göras vissa samordningsvinster genom en samverkan mellan de båda verksamheterna. Detta har också visat sig vara en framgångsfaktor i ett liknande projekt som bedrivs i Göteborgs stad, ÄldreLotsen.

Av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande framgår att socialtjänstens verksamheter och omsorgen om personer med funktionsnedsättning tillsvidare inte ska ingå i Kontaktcenter Stockholm. Enligt äldreförvaltningens uppfattning kan det bli otydligt för allmänheten om vissa verksamheter inte ingår i kontaktcentret, bl.a. med tanke på att hemtjänstens verksamheter omfattar såväl äldre som personer med funktionsnedsättning.

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm även ska hantera enklare handläggningssärenden. I det sammanhanget vill äldreförvaltningen betona

vikten av att alla beslut som genererar kostnader bör fattas inom den verksamhet som har kostnadsansvaret. Vidare framgår av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande att den tekniska infrastrukturen inte kommer att vara klar förrän tidigast vid årsskiftet. Äldreförvaltningen vill påtala behovet av att det finns en säker överrapportering av inkomna ärenden till stadsdelsförvaltningarna så länge ärendehanteringssystemet inte fungerar optimalt. För stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsuppföljning är det av största vikt att de så snabbt som möjligt får kännedom om framförda synpunkter och klagomål.

Enligt stadsledningskontorets bedömning ska kostnaderna för kontaktcentrets drift och bemanning inrymmas i befintlig budget från 2009. Äldreförvaltningen är tveksam till att kontaktcentret redan under första året kan komma att helt avlasta berörda verksamheter så att de kan göra motsvarande effektiviseringar. Enligt äldreförvaltningens uppfattning är det viktigt att det sker en kontinuerlig uppföljning av kontaktcentrets effekter på berörda verksamheters arbetsbelastning och möjligheter till effektivisering.

### **Bilaga**

Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad (Dnr 036-1139/2008), SLK.