



Handläggare: Staffan Halleskog  
Telefon: 08-508 36 203

Till  
Äldrenämnden  
den 9 juni 2009

## Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Remiss från finansroteln (dnr 036-533/2009)

### Äldreförvaltningens förslag till beslut

Överlämnar äldreförvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen ”Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag”.

Gunnel Rohlin  
direktör

### Sammanfattning

Fr.o.m. 1 maj 2009 föreslås att en gemensam växelfunktion för Stockholms stad inrättas.

Äldreförvaltningen har sedan bildandet, den 1 januari 2007, inte haft någon egen växelfunktion utan haft funktionen på entreprenad. Förvaltningen har ett avropsavtal om telefonisttjänst med Tieto, vilket löper till 2010-07-31. Förvaltningen ser inte att en gemensam växelfunktion för staden påverkar förvaltningen. Förvaltningen har redan växelfunktionen på entreprenad med



stadens upphandlade telefonleverantör samt har redan stadens gemensamma tekniska telefoniplattform.

### **Bakgrund**

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm stad även att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010.

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad via avrop från stadens gemensamma ramavtal för telefoni samt att kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla avtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion inkluderande stadens samtliga nämnder och bolag. Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, som även har ett beroende till kontaktcenter, måste utredas ytterligare.

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. Stadsledningskontoret anser dock, att det är nödvändigt för att erbjuda god service att ha flera ingångar till staden, i första hand under en övergångstid.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats samt ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

### **Ärendets beredning**

Finansroteln har remitterat ”Säkerhetsprogram för Stockholms stad 2009-2012” till stadens samtliga stadsdelsnämnder och facknämnder samt Stockholms Stadshus AB. Remisstiden är den 30 juni 2009. Ärendet har beretts av staben.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Äldrenämnden har sedan bildandet den 1 januari 2007 haft telefonväxelfunktionen på entreprenad, vilken geografiskt är placerad i Avesta. Förvaltningen har ett



avropsavtal om telefonväxelfunktion med stadens upphandlade telefonleverantör, Tieto. Nuvarande avtal löper t.o.m. 2010-07-31.

Äldrenämnden kommer även i fortsättningen att ha ansvaret för att effektivisera och utveckla teleanvändningen. I ansvaret ingår också att göra beställningar av utrustning och kommunikation samt uppdatera register och kataloger med korrekt information. Att uppdatera register och kataloger är särskilt viktigt då växelpersonalen inte har person- och/eller verksamhetskunskap.

Genom omförhandling av stadens befintliga avtal för telefoni skapas förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion genom extern entreprenad. Genom större samtalsvolymmer kan kostnaden per inkommande samtal sänkas, vilket innebär att äldreförvaltningen som idag har växelfunktionen på entreprenad beräknas få en kostnadssänkning.

#### **Successivt överförande**

Överföringen inleds med tre stadsdelsnämnder maj-juni 2009 och resterande stadsdelsnämnder överförs under hösten 2009. De facknämnder som redan i dag avropat växelfunktion på entreprenad ingår därmed i den gemensamma växelfunktionen från 1 maj 2009. Bolag och de facknämnder som har en annan telefoniplattform planeras överföras till gemensam växelfunktion under 2010.

Äldreförvaltningens är en av de fackförvaltningar som redan idag avropat växelfunktionen på entreprenad och ingår därmed i den gemensamma växelfunktionen från maj 2009.

#### **Gemensam telefoniplattform**

En gemensam växelfunktion kräver en gemensam teknisk telefoniplattform för samtliga ingående nämnder och bolag. Här ingår också att alla har en och samma hänvisningsdatabas.

Äldreförvaltningen har redan idag stadens den gemensamma telefoniplattform, Centrex, vilket gör att det inte kommer att krävas några förändringar avseende plattformen.

Hänvisningsdatabasen måste uppdateras kontinuerligt av en funktion, telesamordnare, på respektive nämnd/bolag. Äldreförvaltningen köper tjänsten, telesamordnare, av socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen.



### Ett eller flera telefonnummer till staden

Även om ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende, anser stadsledningskontoret att det är nödvändigt för att erbjuda god service att ha flera ingångar till staden. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor, Äldredirekt, har i dag ett eget telefonnummer för att invånarna ska hamna rätt direkt. Berörda nämnder och bolag kommer vid realisering av gemensam växelfunktion att behålla sina telefonnummer, i första hand under en övergångsperiod. Stadens bolag har framställt krav på att även i fortsättningen kunna använda sina växelnummer och bolagen ställer också krav på att kunden möts av bolagets namn.

Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, som även har ett beroende till kontaktcenter, måste utredas ytterligare.

Förvaltningen instämmer i ovanstående. Det är viktigt att man noga utreder hur många ingångar som ska finnas till staden så att inte servicen till medborgarna försämras.

### Medborgarsupport för e-tjänster

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats.

Äldreförvaltningen har inget att erinra mot stadsledningskontorets förslag. Att samla all support avseende e-tjänster organisatoriskt på ett ställe underlättar för medborgarna.

### Synpunktshantering

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet. Detta arbete är redan påbörjat av stadsledningskontoret och äldreförvaltningen deltar i detta arbete.

---

## Bilagor

1. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande ”Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag”