



Handläggare: Roger Adolfsson
Telefon: 08-508 33 898

Till
Utbildningsnämnden
2009-06-11

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Förvaltningens föreslår att utbildningsnämnden beslutar följande:

Förvaltningens tjänsteutlåtande överlämnas som svar på remiss angående införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Thomas Persson
Utbildningsdirektör

Agnetha Styrwoldt-Alfheim
Avdelningschef
Administrativa avdelningen

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 att en gemensam växel i Stockholms stad ska inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom Servicenämnden. Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för växelfunktionen utvidgas till samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt från 1 maj 2009 till 31 december 2010.

Utbildningsförvaltningen ställer sig positiv till servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen inklusive de förslag i ärendet som ska ingå i uppdraget. Förvaltningen kompletterar svaret med några synpunkter som är viktiga att beakta.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom den administrativa avdelningen.



Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter för Stockholms 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 växeln utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010. Bolag och de facknämnder som har en annan telefoniplattform planeras överföras till en gemensam växelfunktion under 2010.

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs 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.

Förvaltningens synpunkter

En gemensam växelfunktion erbjuder många möjligheter till förbättringar för medborgarna. Med hjälp av en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag ska förutsättningarna för en säker, tillgänglig och effektiv telefoni stärkas. Medborgarna ska snabbt slussas till rätt instans som kan ge svar och inte hamna i långa telefonköer/talsvarskedjor mellan olika växlar i staden.

Utbildningsförvaltningen ställer sig positiv till servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen inklusive de förslag i ärendet som ska ingå i uppdraget.



Utbildningsförvaltningen kompletterar svaret med följande synpunkter som är viktiga att beakta.

Det är viktigt att verksamhetens behov styr utvecklingen av en gemensam växelfunktion. Analyser av telefonistöd utifrån kontaktcenter och gemensam växel måste genomföras kontinuerligt för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt.

Likaså behöver staden följa upp t.ex. handläggningstider och kostnadsutvecklingen för telefoni i förhållande till nuvarande kostnader totalt i staden samt per förvaltning/bolag.

Utbildningsförvaltningen anser att stadens skolor som har en annan teknisk plattform än stadens gemensamma telefonlösning ska anslutas till 508-serien när nuvarande avtal går ut.

Inloggning med e-legitimation kommer att leda till mer kontakter (via webb eller via telefon), eftersom det är relativt nytt och många inte alltid vet hur man skaffar eller hanterar e-legitimation. Det är sålunda viktigt att servicenämnden har en organisation som svarar på frågor om inloggning via e-legitimation.

Förvaltningars delaktighet är angelägen i flera frågor; kring tjänsteutbudet, i arbetet med att utreda frågan om ett eller flera telefonnummer till staden samt kring utvecklingen av hantering av synpunkts- och klagomålshantering. Snabb återkoppling på klagomål till förvaltningen speciellt när det gäller enskilt driven förskoleverksamhet är viktigt, då sådana ärenden ofta behöver handläggas direkt.

Förvaltningen vill understryka vikten av att planer och rutiner tas fram för att säkerställa driften för stadens gemensamma växelfunktion.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att detta tjänsteutlåtande överlämnas till kommunstyrelsen som svar på remiss om införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag.

Bilaga Remiss om införande av gemensam växel för stadens nämnder och bolag