



Handläggare

Göran Höglund
Tfn: 08-508 201 24

Datum

2008-06-03

Sidnummer

1 (4)

Darienummer

03-731/08

KNs sammanträde

2008-06-17

Ärendenummer

10

SVAR PÅ REMISS OM "KONTAKTCENTER STOCKHOLM – ETABLERING AV KONTAKTCENTERORGANISATION I STOCKHOLMS STAD"

Förslag till beslut

1. Kyrkogårdsnämnden godkänner förvaltningens svar på remissen och överlämnar det till kommunstyrelsen.

Mats Larsson
förvaltningschef

Göran Höglund
administrativ chef

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrativa avdelningen.

Utlåtande

REMISSENS INNEHÅLL

Stockholms stad ska inrätta ett kontaktcenter (KC). Det ska fungera som invånares och intressenters första kontakt med staden. Invånarna får ett nummer att ringa, gemensamt för hela staden. Där får de svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. På sikt ska alla telefonsamtal från allmänheten till förvaltningarna samlas där. Kontaktcentret ska även handlägga enklare ärenden. Målsättningen är att 70% av de inkommande frågorna ska kunna besvaras eller tas om hand direkt. Övriga ärenden ska

återkopplas inom en bestämd tid beroende på ärendets art. Kontaktcentret, tillsammans med en ökad satsning på e-tjänster, ska förbättra servicen och tillgängligheten för stockholmarna i enlighet med Vision 2030 – ett Stockholm i världsklass.

Telefon

Kontaktcentret ska vara det naturliga valet för dem som vill komma i kontakt med staden per telefon. De som ringer det gemensamma telefonnumret ska inte hamna i en växel. Istället ska samtalen styras direkt till en kompetent handläggare, där kunden kan få svar redan vid den första kontakten. Efter kundens val av ärendetyp kopplas samtalet automatiskt till önskad svarsgrupp.

Inrättandet av kontaktcentret gör det möjligt nå staden under huvuddelen av dygnet. Utan snäva telefontider kan samtalen spridas över en längre period och antalet samtal som hamnar i kö minskar. Fler kommer fram första gången de ringer.

Ärenden

Kontaktcentret ska ta hand om vanliga frågor och enklare ärenden som huvudsakligen inte är myndighetsutövning. Kontaktcentret kommer att behöva ett ärendehanteringssystem som systematiskt kategoriserar varje ärende och gör det möjligt att skicka ärendet vidare till ansvarig instans. Via internet www.stockholm.se, under fliken ”Mina sidor”, ska invånarna själva kunna följa sitt ärende och se vilka handlingar som kommit in och vad som handlagts.

För att kunna ge rätt information behöver kontaktcentrets handläggare ha tillgång till information från stadens verksamhetssystem. Det innebär att problemet med behörigheter som ger tillgång till alla förvaltningars verksamhetssystem måste lösas. Möjligheten att ”spegla upp” önskad information ska utredas. Nödvändig information ur förvaltningarnas verksamhetssystem bör automatiskt presenteras och göras lättillgänglig i varje ärende. Alla som ger upplysningar i enskilda ärenden måste kunna lämna samstämmiga uppgifter. För att uppnå samstämmighet är det viktigt att kommunikation och dokumentation fungerar. Ärenden som kommer in via fax, e-post eller brev ska scannas/läsas in digitalt i ärendehanteringssystemet. Om ärendet redan finns, kopplas den nya informationen dit.

Effekt på arbetet inom förvaltningarna

Genom att kontaktcentret ska ta hand om alla mindre komplicerade ärenden och svara på den största delen av de inkommande samtalen, kommer tid att frigöras för de handläggare som finns på förvaltningarna att ägna mer tid åt mer komplicerade ärenden. I och med att arbetet kan göras med färre avbrott för att svara i telefon kan arbetet blir mer koncentrerat och handläggningen av pågående ärenden effektiviseras.

Bemanning av kontaktcentret

Rekryteringen till kontaktcentrat kommer att inriktas på personer som är serviceinriktade och har erfarenhet från olika berörda området, gärna som handläggare/utredare. Det behövs för att kunna besvara komplicerade men ändå vanliga frågor (t ex fakturafrågor, överklagande av beslut). Erfarenhet av stadens organisation är en fördel.

För att få variation i arbetet kommer personalen att arbeta både med att svara i telefon och med att handlägga inkomna ärenden. Verksamheten organiseras i två nivåer. Första nivån tar emot samtal och svarar på vanliga frågor. Andra nivån handlägger ärenden, men finns som back up vid samtalstoppar. Helst bör personalen kunna alternera mellan nivåerna.

Kontaktcenter Stockholm väntas växa successivt. Antalet anställda förväntas så småningom uppgå till 80-90 personer och vara en del av den nystartade servicenämnden. Det är ännu oklart när kyrkogårdsförvaltningens verksamhet kan kopplas till det nya kundcentrat.

Avgränsningar mellan kontaktcentret och respektive nämnd, med syfte att klargöra ansvarsfördelning och kontaktcentrets uppdrag, kommer att upprättas.

FÖRVALTNINGENS SYNPUNKTER

Begravningsverksamheten i Stockholms stad har som bekant ett kommunalt huvudmannaskap och skiljer därmed från riket i övrigt där Svenska Kyrkan är huvudman. Enda undantaget är Tranås som också har kommunen som huvudman. Huruvida detta är känt eller okänt bland Stockholmsborna har inte undersökts. Medborgarna kontakter Stockholms kyrkogårdsförvaltning och reflekterar förmodligen inte över om man kontaktat Stockholms stad eller Svenska Kyrkan.

Förslaget till etablering av en kontaktcenterorganisation (KC) i Stockholms stad har många fördelar: ett telefonnummer för användaren att hålla reda på, slopande av telefontider som kan innebära bättre tillgänglighet för invånarna, ett ökat antal e-tjänster som avlastar administrationen.

När Kyrkogårdsförvaltningen kopplas till kontaktcentrat blir begravningsverksamheten också en tydligare del av Stockholms stad. Förenklat uttryckt den enda kommunen i riket (förutom Tranås) som kan erbjuda kommunmedborgarna tjänster från ”vaggan till graven”.

Det finns dock en hel del farhågor som förtjänar att lyftas fram.

Telefon

I början finns en risk att allmänheten som vill komma i kontakt med kyrkogårdsförvaltningen inte kommer att ringa KC, eftersom många inte vet att kyrkogårdsförvaltningen tillhör Stockholm stad.

Endast några få handläggare från kyrkogårdsförvaltningen kan komma att arbeta på KC och ha den specifika kompetens som behövs för att ge snabbt svar på de flesta frågor som rör begravningsverksamheten. Svarstiden för kunden riskerar då bli längre eftersom KC's övriga handläggare under en upplärningstid måste ”jaga” information och inte kan ge ett snabbt svar.

Val av ärendetyp görs genom knapptryckning i telefonen. Om alternativen är många kan det bli komplicerat för brukarna, speciellt för de många äldre som ringer. En brukarundersökning genomförd 2007 visar att de som huvudsakligen är i kontakt med kyrkogårdsförvaltningen är just äldre personer.

Handläggarkompetens i KC

De handläggare som går över till KC från förvaltningen riskerar att ganska snart tunna ut sin specifika kompetens. Det är viktigt att tid avsätts för informationsutbyte mellan förvaltningarna och KC, så att kompetensen när det gäller begravningsfrågor inte urholkas.

Ärendetyper

De ärenden som kan besvaras av KC är i första hand ”Har jag betalat gravskötsel?”, ”Jag har fått ett gravskötselersjudande, ska jag betala det?”

Många samtal kommer från människor i sorg och från äldre som har svårt att få fram vad de egentligen vill. Dessa ”mjuka” och ibland tidskrävande samtal måste snabbt slussa vidare och inte att handläggas i ett kontaktcenter.

Nästan alla samtal kräver inloggning i förvaltningens gravbok och/eller bokningssystem för att handläggaren ska kunna besvara frågan. Därför är det viktigt att en enklare variant av det begravningsadministrativa systemet blir tillgängligt för KC. Samtal av typen ”har jag betalat räkningen” kan handläggas via ekonomisystemet Agresso och passar KC bättre.

Övrigt

Satsningen på e-tjänster är lovvärd och förvaltningen avser att ansluta sig till de nya tekniska lösningar som beskrivs i remissen.

Sammanfattande slutsats:

Förvaltningen är i grunden positiv till förslaget om Kontaktcenter. Tillsammans med ökningen av e-tjänster, innebär det ytterligare möjligheter för Stockholmarna att enklare få svar om begravningsverksamheten. Man kan inte utesluta att staden också kan göra effektiviseringar genom det nya arbetssättet.

Ett problem som rör Kyrkogårdsförvaltningens ansvarsområde är att många stockholmare inte har klart för sig att det är kommunen och inte Svenska Kyrkan som ansvarar för begravningsverksamheten. En förutsättning för framgång är att informationsöverföringen mellan kyrkogårdsförvaltningen och KC kan ske på ett förenklat vis. Vidare att e-tjänster parallellt utvecklas för att avlasta administrationen.

FÖRVALTNINGENS FÖRSLAG

Förvaltningen föreslår att kyrkogårdsnämnden godkänner förslaget till yttrande över remissen samt överlämnar det till kommunstyrelsen.

Samråd har skett med de fackliga organisationerna 2008-06-11.

BILAGOR

1. Remiss från SLK, IT-avd ”Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisationen i Stockholms stad”