



Handläggare: Kerstin Henningsson  
Telefon: 08-508 23 016

Till  
Hägersten-Liljeholmens  
stadsdelsnämnd

## Kontaktcenter Stockholm

### Förslag till beslut

1. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner och överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Maria Mannerholm  
stadsdelsdirektör

### Sammanfattning

Stadsdelsnämnden har fått en remiss från kommunstyrelsen om att inrätta ett gemensamt kontaktcenter i Stockholms stad. Med kontaktcenter avses att stadens invånare, företagare och besökare ska kunna ringa ett telefonnummer och få svar direkt av utbildad personal inom olika verksamhetsområden såsom förskolefrågor, äldreomsorg, bygglov, miljö och renhållning. Frågor ska även besvaras elektroniskt via Internet, e-post, SMS m.m.

Förvaltningen anser att det är en god tanke att medborgarna på ett enkelt sätt ska kunna få information. Samtidigt är det många komplexa frågor som ska besvaras. Det ställer krav på de tekniska lösningarna så det inte blir alltför många knapptryckningar på telefonen för den enskilde, för att kunna sortera vad hans/hennes ärende hör. Inom äldreomsorgen är många frågor av generell karaktär, som kontaktcenter "Äldre direkt" skulle kunna besvara och därigenom öka servicenivån. Förvaltningen föreslår att man underlättar för personer med funktionsnedsättning i deras kommunikation med staden, genom att hänsyn tas till synnedsättning, hörselnedsättning, intellektuella funktionshinder etc.



## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrationen i samråd med avdelningarna förskola, social omsorg, äldreomsorg och samhällsservice.

## Bakgrund

Stadsdelsnämnden har fått en remiss från kommunstyrelsen med förslag till införande av ett gemensamt kontaktcenter för Stockholms stad. Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden såsom förskolefrågor, äldreomsorg, bygglov, miljö och renhållning tar hand om och löser inkommande ärenden direkt istället för att koppla vidare. Stadens invånare, företag och besökare föreslås på ett enkelt sätt få svar, råd och vägledning i de flesta frågor som rör stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna besvaras av Kontaktcenter Stockholm och att resterade ärenden återkopplas till respektive förvaltning/bolag. Kontaktcenter är en del i stadens satsning att införa e-förvaltning och ska kommunicera med invånarna via telefon, e-tjänster, e-post, SMS m.m.

Exempel på ärendehantering:

- svara på allmänna frågor och ge råd inom respektive verksamhetsområde
- hänvisa till tjänster på Internet
- vara länk till utförarenheter/leverantörer
- vara behjälpliga när kontakt önskas med handläggare med speciell kompetens
- svara på enkla fakturaärenden

## Förstudier

En förstudie har genomförts i Bromma stadsdelsnämnd som visar att en stor del av telefonsamtalen till förvaltningen inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten var ca 40 %, vilket inte ansågs acceptabelt. Därefter sattes ett kontaktcenter upp inom Bromma stadsdelsnämnd och ett annat inom Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd. Projekten visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, främst via telefon där kunden gör ett val för sitt ärende genom en knapptryckning och automatiskt kopplas in i en önskad svarsgrupp där handläggare besvarar kunden vid första kontakten. I remissen redovisas även erfarenheter från liknande verksamhet i Skellefteå med kundtjänst för de tekniska förvaltningarna. Resultatet efter några månaders drift var att nära 70 % av ärendena avslutades efter första kontakten.



### **Organisation och bemanning**

I förslaget föreslås ansvaret för Kontaktcenter Stockholm tilldelas servicenämnden avseende kontrakt, avtal, lokalförhyrningar och liknande från 1 september. Kontaktcenterverksamheten föreslås starta sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november 2008. Ansvaret för Äldre Direkt överförs samtidigt från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd till servicenämnden.

Två kontaktcenter föreslås, ett med inriktning på frågor inom bland annat stadsmiljö, idrott, kultur, miljö och renhållning samt ett kontaktcenter med inriktning på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning och konsumentvägledning. Övriga verksamheter såsom socialtjänst och stöd och service till personer med funktionsnedsättning föreslås ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter med krav på individuella lösningar.

Uppskattningsvis bedöms antalet anställda uppgå till 80-90 personer. Rekryteringen föreslås inriktas på personal som är serviceinriktad och har erfarenhet från arbete inom det berörda området. För komplicerade frågor krävs även erfarenhet som handläggare/utredare. Grundläggande service föreslås ges på olika språk. Även andra sätt att garantera tillgång till tolkning kommer att undersökas inför driftsstart. I remissen föreslås även att viss handläggning av ärenden ska kunna förekomma vid kontaktcenter. Som exempel ges befintliga kundtjänster som avfallsfrågor och parkeringstillstånd.

Verksamheten föreslås organiseras i två nivåer, en som tar emot samtal och svarar på frågor, en annan som är back up vid samtalstoppar, handlägger ärenden och administrerar e-tjänster.

### **Ärendehanteringssystem**

Ett särskilt ärendehanteringssystem föreslås införas för båda kontaktcenter för att systematiskt kunna kategorisera varje ärende, skicka vidare till ansvarig instans samt ta fram statistik. Uppföljningen föreslås utföras av en särskild analys- och strategifunktion som inrättas i Kontaktcenter Stockholm. Tanken är även att registreringen ska publiceras på stadens webbplats under invånarnas "Mina sidor", så att frågeställaren ska kunna följa vad som gjorts i ärendet.

### **Gemensam växel**

Införande av kontaktcenter bedöms innebära en minskning av samtalen till stadens växlar. I avvaktan på att *ett* gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs, föreslås en sammanslagning av stadens växelfunktioner med start



1 januari 2009 som inrättas under servicenämnden. Växelfunktionen i tekniska nämndhuset föreslås initialt undantas från den gemensamma växeln.

### **Finansiering**

Kostnader för inventarier, lokal och bemanning beräknas uppgå till 2 mnkr under 2008. Dessa föreslås finansieras ur central medelsreserv. Kostnaderna för 2009 föreslås beaktas i samband med upprättande av stadens budget.

### **Förvaltningens synpunkter**

Förslaget med ett gemensamt kontaktcenter kan vara ett effektivt sätt att underlätta tillgängligheten för invånarna i olika ärenden. Det är dock viktigt att frågan om tillgång till olika verksamhetssystem klargörs på ett tidigt stadium samt att dialog mellan handläggare vid kontaktcenter och handläggare vid stadsdelsförvaltningen förs i de ärenden som berör stadsdelen. Det är viktigt att förvaltningen känner till vilken information invånarna får i ärenden som stadsdelen ansvarar för eftersom det annars kan finnas risk för ”dubbelhantering” av ärenden eller att oklarheter uppstår om stadsdelen inte har all information i ärendet.

Det är en god tanke att medborgarna på ett enkelt sätt ska kunna få information genom att på sikt bara ringa *ett* telefonnummer. Samtidigt konstaterar förvaltningen att det är många komplexa frågor som ska besvaras. Stockholms stad är en stor organisation med en mängd olika verksamheter. Det ställer krav på de tekniska lösningarna så det inte blir för många knapptryckningar på telefonen för den enskilde för att kunna sortera vad hans/hennes ärende hör.

Inom äldreomsorgen är många frågor av generell karaktär, som kontaktcenter ”Äldre direkt” skulle kunna besvara och därigenom öka servicenivån och tillgängligheten samt avlasta biståndshandläggarna. En viktig fråga är att informera om och svara på frågor kring avgifter, särskilt i samband med att avgiftsbreven skickas ut. Det är angeläget att klargöra gränserna mellan förvaltningen och kontaktcenter samt vilka ärenden som ska hanteras inom respektive organisation, ett exempel på detta är färdtjänst.

I staden finns en väl fungerande organisation för äldreomsorgen under jourtid. Gällande den delen som rör äldreomsorgen ”Äldre direkt” föreslår förvaltningen att den inrättas under Trygghetsjouren.

I remissen framgår att svar ska kunna ges på olika språk, vilket är positivt. Förvaltningen vill även framhålla att man underlättar för personer med



funktionsnedsättning i deras kommunikation med staden, genom att hänsyn tas till synnedsättning, hörselnedsättning, intellektuella funktionshinder etc.

Stadens bibliotek är också informations- och kunskapscenter. Förvaltningen ställer sig frågan vilken deras roll blir i förhållande till kontaktcenter.

Det framgår av förslaget att kontaktcentrum ska bemannas av erfarna tjänstemän inom olika verksamhetsområden. Det framgår dock inte av remissen hur de ska behålla sin kompetens när de inte längre aktivt arbetar med verksamhetsfrågor utan företrädesvis ska besvara frågor.

De kategorier som ska klassificeras i ärendehanteringssystemet måste vara tydliga utifrån vad som ska visas, till exempel enskilda ärenden, allmänna synpunkter och klagomål samt generell information och upplysning. E-post som mejlas till förvaltningarnas e-postlåda bör direkt kunna överföras till Kontaktcenter för att registreras i det gemensamma ärendesystemet. En viss brist på sammanhållning kommer sannolikt att ske med de registreringar som görs i respektive förvaltnings diarium. Gränsdragningen måste bli tydlig för vad som ska tillhöra det gemensamma ärendehanteringssystemet och förvaltningarnas egna diarium.

Med en central växel riskerar den lokala kännedomen att gå förlorad, vilket kan försvåra att bli kopplad rätt när det inte är givet vilken tjänsteman som handlägger frågan. Ytterligare en försvårande faktor är att stadsdelsförvaltningarna har olika organisationer och olika benämningar på avdelningar som administrerar samma frågor.

I enlighet med stadens konkurrenspolicy har Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd under året upphandlat telefonväxeln tillsammans med vaktmästeri och reception. Avtalet gäller för perioden 1 augusti 2008 till och med 31 juli 2011 med möjlighet till förlängning 1 + 1 år. I remissen kommer förslag till ett nytt direktiv där en gemensam växel för hela staden inrättas stegvis med början den 1 januari 2009. Förvaltningen ställer sig därmed frågan hur redan ingånget avtal ska hanteras avseende den del som avser telefonväxeln.

### **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen föreslår att Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det som svar på remissen till kommunstyrelsen.



## **Bilagor**

1. Remiss ”Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad”
2. Förslag till nytt reglemente för servicenämnden