



Handläggare: Kerstin Henningsson
Telefon: 08-508 23 016

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2009-06-11

Införande av gemensam växel för stadens nämnder och bolag

Förslag till beslut

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

Maria Mannerholm
stadsdelsdirektör

Yvonne Goldberg
avdelningschef

Sammanfattning

En gemensam växel ska inrättas i Stockholms stad från 1 maj 2009. Nämnden har fått en remiss med förslag att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret föreslås successivt överföras under perioden 1 maj 2009 till och med 31 december 2010. Den gemensamma växeln föreslås läggas ut på entreprenad via avrop från stadens gemensamma ramavtal för telefoni. Servicenämnden föreslås få beställansvaret för den gemensamma växelfunktionen.

Förvaltningen är positiv till en gemensam telefonlösning i staden och föreslår att Hägersten-Liljeholmens växel integreras från början. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd är dock bunden vid avtal fram till 31 juli 2011 med ISS Facility Services AB, efter att nämnden följt stadens konkurrenspolicy och upphandlat telefonväxeln tillsammans med vaktmästeri och intern posthantering. Förvaltningen anser det viktigt att staden framstår som en seriös affärspartner och föreslår att avtalet med ISS Facility Services AB omförhandlas så att servicenämnden övertar den del i avtalet som avser telefoni och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd behåller den del som avser vaktmästeri och intern posthantering.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrativa avdelningen i samråd med avdelningen för samhällsplanering.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 3 november 2008 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter i Stockholm, att en gemensam växel ska inrättas i Stockholms stad från 1 maj 2009. Stadsdelsnämnden fick ärendet på remiss i samband med nämndsammanträdet 28 augusti 2008. Eftersom Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd upphandlat telefonväxeln tillsammans med vaktmästeri och intern posthantering, ställde sig nämnden frågan hur redan ingånget avtal ska hanteras avseende den del som avser telefonväxeln.

Stadsdelsnämnden har nu fått en remiss för yttrande med förslag att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret föreslås successivt överföras under perioden 1 maj 2009 till och med 31 december 2010. Stadsdelsnämnderna ska överföras i den gemensamma växelfunktionen senast 31 december 2009. Den gemensamma växeln föreslås läggas ut på entreprenad via avrop från stadens gemensamma ramavtal för telefoni. Servicenämnden föreslås få beställaransvaret för den gemensamma växelfunktionen. Målet är att ta hand om den inkommande och interna telefonin mer effektivt genom att tydliggöra gemensamma riktlinjer och rutiner i staden.

Inrättandet av *kontaktcenter* innebär att stadens invånare, företagare och besökare på ett enkelt sätt ska få svar, råd och vägledning i frågor inom stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna lösas vid första kontakten utan att samtalen ska behöva kopplas vidare i organisationen. Den *gemensamma växelfunktionen* ska svara för att koppla inkommande samtal vidare till efterfrågad verksamhet eller handläggare.

För närvarande driver de flesta stadsdelsnämnder växeln i egen regi, men har avropat växelfunktion på entreprenad när kön till den egna växeln blivit för lång. En av nämnderna har lagt ut växeln på entreprenad genom avrop på stadens gemensamma telefoniavtal. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd har upphandlat växelfunktionen tillsammans med vaktmästeri och intern posthantering utanför stadens gemensamma telefonlösning. Även stadsledningskontorets växel är utlagd på entreprenad genom separat upphandling. Facknämnderna i Tekniska Nämndhusets har en gemensam växel som drivs i egen regi. Övriga facknämnder



som ingår i stadens gemensamma telefonlösning har sin växelfunktion på entreprenad.

Antalet inkommande samtal till stadsdelsnämnderna uppgår till ca 1,8 miljoner per år. Samtalsvolymen till den gemensamma växelfunktionen är beroende av i vilken omfattning inkommande samtal kan styras till kontaktcenter. Målsättningen är att samtalsvolymen ska minska med 30 %, dels genom inrättande av kontaktcenter, dels genom att samtal inte behöver kopplas mellan olika växlar i staden. Genom större samtalsvolym kan kostnaderna per inkommande samtal sänkas.

Ambitionen på lång sikt har varit 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 frågan om ett eller flera telefonnummer behöver utredas vidare.

I remissen föreslås även att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats. Frågor om e-legitimation, inloggning och tekniska frågor besvaras för närvarande av extern helpdesk. Stadsledningskontoret omförhandlar detta avtal i samråd med serviceförvaltningen och e-tjänstprogrammet.

Servicenämnden föreslås även få uppdraget att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet. Denna lösning har valts för handläggarsöd i Kontaktcenter och bedöms kunna utvecklas för att på ett effektivt sätt hantera synpunkts- och klagomålshantering.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen är positiv till en gemensam telefonlösning i staden och föreslår att Hägersten-Liljeholmens växel integreras från början. Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd är dock bunden vid avtal fram till 31 juli 2011 med ISS Facility Services AB, efter att nämnden följt stadens konkurrenspolicy och upphandlat telefonväxeln tillsammans med vaktmästeri och intern posthantering. Kostnaden per månad är 140 tusen kronor. Förvaltningen anser det viktigt att staden framstår som en seriös affärspartner. Förvaltningen föreslår därför att nuvarande avtal med ISS Facility Services AB omförhandlas och att servicenämnden övertar den del i avtalet som avser telefoni och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd behåller den del av avtalet som avser vaktmästeri och intern posthantering.



Förvaltningen har inga synpunkter på att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för medborgarsupport avseende e-tjänster på stadens webbplats eller ges i uppdrag att inrätta och driva en funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Bilagor

1. remisshandling