



Handläggare: Lars Ericsson  
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden  
2010-11-23

## Support avseende stadens e-tjänster

### Förslag till beslut

Servicenämnden godkänner i ärendet redovisat förslag till organisation och inriktning för support till e-tjänster.

Teenie Bennerholt  
Förvaltningschef

Christer Edfeldt  
Avdelningschef

### Sammanfattning

Stadens medborgare och övriga intressenter har genom e-tjänstprogrammet fått tillgång till ett antal e-tjänster. Detta underlättar insyn i verksamheten och ger tillgång till snabb och enkel service. Användarna har i varierande grad behov av hjälp och support för att kunna nyttja e-tjänsterna på ett effektivt sätt.

Servicenämnden ansvarar enligt beslut i kommunfullmäktige 2009-09-07 för medborgar-supporten till e-tjänsterna. Den tekniska supporten utförs sedan tidigare av en extern utförare. Förvaltningen föreslår i ärendet att kontaktcenter övertar ansvaret för teknisk support från 2011-01-01 och att denna tjänst ska utföras i egen regi och inom den ordinarie verksamheten. Därmed kommer kontaktcenter att erbjuda både teknisk support samt information och svar på frågor av verksamhetskaraktär. Användaren behöver i och med detta endast vända sig till en instans (KC) för att få svar på sina frågor.



## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområde för IT-service och telefoni samt kontaktcenterverksamheten. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2010-11-17.

## Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade i budgeten 2007 med inriktning för 2008 och 2009 att en omfattande satsning på IT-utveckling som redskap för verksamhetsutveckling och medborgarservice skulle genomföras inom staden. Därigenom skulle det bli enklare för stockholmarna att få insyn i verksamheten, information samt snabb och enkel service. En annan målsättning var att åstadkomma snabbare arbetsprocesser och interna effektiviseringar inom förvaltningar och bolag. Som ett led i detta beslutades 2007-10-01 om att införa ett stadsgemensamt program för e-tjänster under ledning av stadsledningskontorets förnyelseavdelning.

Sedan e-tjänstprogrammet infördes har sammantaget ett fyrtiotal e-tjänster fördelade på ett flertal verksamhetsområden inom koncernens förvaltningar och bolag etablerats. Stockholmarna har härigenom fått möjligheten att exempelvis söka förskoleplats och bygglöv eller ta del av företagarservice via stadens webbportal.

Medborgarna och övriga intressenter har i varierande grad behov av information och hjälp för att kunna använda e-tjänsterna effektivt. För teknisk support har staden ett avtal med en extern utförare t o m 2010-12-31. Information och svar på frågor av verksamhetskaraktär har getts av serviceförvaltningens kontaktcenter eller av e-tjänstägaren inom respektive förvaltning eller bolag.

I samband med kommunfullmäktiges beslut om införande av en gemensam växel för stadens förvaltningar och bolag 2009-09-07 beslutades också att servicenämnden ska ansvara för medborgarsupporten till stadens e-tjänster.

## Ärendet

Tjänsteutlåtandet syftar till att klargöra och precisera servicenämndens ansvar för medborgarsupport till e-tjänster. Vidare redogörs för förvaltningens organisation och inriktning för supporttjänsterna.

Här ska nämnas att e-tjänst allmänt definieras som sådan service som offentliga aktörer erbjuder medborgare, företag, intresseorganisationer och andra myndigheter med hjälp av



kontakter som telefon, dator eller liknande (24-timmarsdelegationen). Inom stadens e-tjänstprogram ges den mer avgränsade definitionen ”en digital medborgar- och företagartjänst tillgänglig för slutanvändaren via e-tjänstportalen”.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Det är angeläget att medborgarna och andra intressenter har insyn i verksamheten och på ett enkelt sätt kan få tillgång till kommunens service och tjänster. Införande och utveckling av e-tjänster är en viktig del i stadens arbete med att kunna erbjuda högklassig service i linje med visionen om ett Stockholm i världsklass. För att e-tjänsterna ska kunna användas som avsett är det viktigt att användarna kan få svar på frågor och teknisk support med god tillgänglighet.

Förvaltningen föreslår att e-tjänstsupporten från 2011-01-01 utförs i egen regi, inom kontaktcenters ordinarie verksamhet. Därmed kommer kontaktcenter att erbjuda både teknisk support samt information och svar på frågor av verksamhetskaraktär. Användaren behöver i och med detta endast vända sig till en instans (KC) för att få svar på sina frågor. Denna lösning bedöms också ge bra förutsättningar för en sammanhållen utveckling av supporttjänsterna med kundernas behov och önskemål i centrum.

För nya e-tjänster föreslås att en engångskostnad tas ut vid etablering av supportuppdragen. Den löpande tekniska supporten föreslås finansieras genom debitering till förvaltningarna månadsvis, baserad på antal anställda.

Förvaltningen kommer att följa upp hur såväl teknisk support som service av verksamhetskaraktär fungerar, med syftet att anpassa tjänsterna till användarnas behov. I detta sammanhang kommer förvaltningen att samverka med e-tjänstprogrammet och de enskilda e-tjänstägarna. Här kan också nämnas att förvaltningen deltar i e-sam som är en samverkansgrupp som bland annat samordnar e-tjänsterna och kommunikationen kring dessa med utvecklingen av stockholm.se.