



Handläggare: Ellika Eriksson  
Telefon: 08-508 24 401

Till  
Skärholmens stadsdelsnämnd

## **Överenskommelse mellan Skärholmens stadsdelsnämnd och Servicenämnden vid inrättandet av Kontaktcenter Stockholm**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Skärholmens stadsdelsnämnd beslutar att enligt 6 kap 33 § kommunallagen, delegera till handläggare som är anställda för att besvara barnomsorgsfrågor inom Servicenämnden vid Kontaktcenter Stockholm, att i enskilda ärenden biträda med handläggning avseende frågor och lämna upplysningar inom förskoleverksamheten samt därför i erforderlig omfattning få tillgång till Boskosystemet, i den del som avser förskolan, Agresso webb och i övrigt ge enskilda personer rådgivning och information.
2. Skärholmens stadsdelsnämnd träffar överenskommelse med Servicenämnden om behandling av personuppgifter, som krävs med anledning av punkt 1 ovan, i enlighet med bilagan och uppdrar åt stadsdelsdirektören att träffa denna överenskommelse.

Jan Johansson  
Stadsdelsdirektör

Birgitta Thulén  
Verksamhetschef



## Sammanfattning

Vid kommunfullmäktiges sammanträde den 3 nov 2008 beslutades om inrättandet av Kontaktcenter Stockholm inom Servicenämnden från och med den 5 nov 2008. Kontaktcenter kommer bl.a. att biträda respektive nämnd med information, registrering och rådgivning till enskilda personer inom förskoleverksamheten, samt administrera förskolans e-tjänst. För att Servicenämnden ska kunna biträda stadsdelsnämnden i enskilda ärenden på bästa sätt, och utföra de uppgifter som åläggs Kontaktcenter, fordras att samtliga stadsdelsnämnder enligt 6 kap 33 § kommunallagen, delegerar behörighet till barnomsorgsdelen i BOSKO och Agresso web, till handläggare som är anställda inom Servicenämnden vid Kontaktcenter för att besvara förskolefrågor.

Kontaktcenter är, tillsammans med befintliga medborgarkontor och e-tjänster, en viktig del i arbetet med att förbättra service och tillgänglighet. Kontaktcenter frigör också tid för handläggarna på stadsdelsförvaltningarna. Ökade möjligheter att ta fram övergripande statistik och jämförelser, medför att felaktigheter och klagomål snabbare upptäcks och kan åtgärdas.

## Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom Skärholmens stadsdelsförvaltning, i samarbete med stadsledningskontorets IT-avdelning och i samråd med stadsledningskontorets juridiska avdelning. Stadsdelsnämndens fackliga organisationer har informerats i samverkansgruppen 2009-01-22.

## Bakgrund

I budgeten för 2009 står att ”för dem som av olika anledningarna inte kan eller vill nå staden via nätet ska det finnas andra effektiva kanaler, såsom stadens Kontaktcenter dit medborgarna kan vända sig för att få personlig service och hjälp med alla typer av ärenden”. I budgeten för 2009 poängteras också vikten av effektivitet och fokus på kärnverksamheterna, vilket Kontaktcenter ska vara med och förverkliga.

För att få tillgång till stadsdelsnämndernas BOSKO-system, behöver ett skriftligt avtal träffas mellan resp. stadsdelsnämnd och Servicenämnden, som reglerar dels den behandling av personuppgifter som Kontaktcenter Stockholm i egenskap av personuppgiftsbiträde kommer att utföra, dels säkerhetsfrågor som omfattas av 30 § personuppgiftslagen (PUL). Kontinuerlig dokumentation och kommunikation



med stadsdelsförvaltningarna är viktig, så att frågor handläggs och upplysningar i enskilda ärenden lämnas samstämmigt.

Med Kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t.ex. förskolan, tar hand om och löser ärenden direkt, istället för att koppla personer vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter ska kommunicera med invånarna på deras villkor. Huvudsakligen via telefon, vilket fortfarande är den klart största kommunikationskanalen, men även via e-tjänster, e-post, SMS m.m.

Kontaktcenter skriver följande: ” för att kunna utveckla och fortsätta förbättra tillgängligheten och service inom bl.a. förskolans verksamhetsområde är det angeläget att Kontaktcenter Stockholm för stadsdelsnämndens räkning följer upp, utvärderar och kvalitetssäkrar resultatet av den del inom förskolans område, som utförs av Kontaktcenter Stockholm. För genomförandet bör Serviceförvaltningen ta fram statistik och bistå med analyser på både stadsövergripande nivå, per stadsdel och typ av ärende. Ingen statistik med personuppgifter kommer att föras, varför ökad risk för spridning av sekretessbelagda uppgifter inte bedöms föreligga”.

Stadsdelsnämnderna kommer att debiteras för Kontaktcenters tjänster av Servicenämnden. Kostnaderna för förskolefrågor specificeras enligt tabellen och utgår ifrån att Kontaktcenter ger service om förskolan för samtliga stadsdelsförvaltningar från och med januari 2009, men förvaltningarna kommer inte att debiteras förrän från mars/april 2009. De frågor som kommer att hanteras är till exempel ansökan om förskola, placering i förskolekö, allmänna - och fakturafrågor gällande förskolan. Kostnaderna har fördelats utifrån antalet barn i åldrarna 0-5 år, enligt USK:s rapport ”Statistik om Stockholm”, befolkningsprognos för år 2009. Den totala kostnaden är fördelad med vikt 70 % på andel barn 0 år samt vikt 30 % på andel barn 1-5 år.

Förvaltning	Barn 0 år	Barn 1-5 år	Totalt antal	Andel 0 år av staden	Andel 1-5 år av staden	Kostnad 0 år (mnkr)	Kostnad 1-5 år (mnkr)	Summa kostnad 2009 (mnkr)
Rinkeby Kista SDN	695	3300	3995	6 %	7 %	0,1	0,1	0,2
Spånga Tensta SDN	601	3027	3628	5 %	6 %	0,1	0,1	0,2
Hässelby Vällingby	827	4290	5117	7 %	9 %	0,2	0,1	0,3

SDN								
Bromma SDN	857	4412	5269	7 %	9 %	0,2	0,1	0,3
Kungsholmens SDN	945	2801	3746	8 %	6 %	0,2	0,1	0,3
Norrmalms SDN	1113	3344	4457	9 %	7 %	0,2	0,1	0,3
Östermalms SDN	768	2882	3650	6 %	6 %	0,2	0,1	0,3
Södermalms SDN	1716	6155	7871	14 %	12 %	0,4	0,1	0,5
Enskede Årsta Vantörs SDN	1351	5743	7094	11 %	11 %	0,3	0,2	0,5
Skarpnäcks SDN	650	2681	3331	5 %	5 %	0,1	0,1	0,2
Farsta SDN	623	2906	3529	5 %	6 %	0,1	0,1	0,2
Älvsjö SDN	366	1913	2279	3 %	4 %	0,1	0,0	0,1
Hägersten Liljeholmens SDN	1168	4473	5641	10 %	9 %	0,3	0,1	0,4
Skärholmens SDN	487	2361	2848	4 %	5 %	0,1	0,1	0,2
<b>Totalt</b>	<b>12167</b>	<b>50288</b>	<b>62455</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>2,6</b>	<b>1,4</b>	<b>4,0</b>

### Förvaltningens synpunkter och förslag

För att handläggarna vid Kontaktcenter ska kunna bistå stadsdelsnämnden i enskilda ärenden inom förskoleverksamheten, till exempel information om förskolor, köplats, lägga till nya önskemål, enklare fakturafrågor, hur ansökan om förskola går till mm, samt även bistå med att administrera e-tjänsten, fordras att stadsdelsnämnden delegerar behörighet till BOSKO i den del som avser förskola samt Agresso webb, till handläggarna som arbetar med förskolefrågor på Kontaktcenter.

Revisorerna skriver i sin revisionsrapport att ”alla förvaltningar bör gå igenom vilka handläggare inom den egna verksamheten, som verkligen behöver ha tillgång till BOSKO. Behörighet till systemet ska tilldelas restriktivt, utifrån verksamhetsbehov och gällande säkerhetskrav. En grundregel i Kommunfullmäktiges informationssäkerhetspolicy är att behörighet ska ges endast till dem, som är i behov av behörigheten för att kunna utföra sina arbetsuppgifter”.



Enligt uppgift från Kontaktcenter, kommer förskolehandläggarna vid Kontaktcenter att ha olika slags behörigheter i förvaltningarnas BOSKO-system. Behörighet kommer att tilldelas utifrån de frågor, som respektive person ska arbeta med. Med tanke på stadens revisionsrapport gällande säkerheten i BOSKO och hantering av skyddade personuppgifter undrar vi följande; Vem ska tilldela behörighet och skriva på behörighetsblanketten till Skärholmens BOSKO för handläggarna på Kontaktcenter? Vem ska registrera dem i förvaltningarnas behörighetssystem? Vem ska ansvara för kontrollen av alla personer, som tilldelats olika grader av behörighet i förvaltningarnas behörighetssystem? Det är viktigt att ett centralt beslut för hela staden snarast tas angående dessa frågor. De ska inte förhandlas mellan Kontaktcenter och varje förvaltning.

Revisorerna skriver i revisionsrapporten att respektive stadsdelsnämnd bör utarbeta rutiner för en regelbunden uppföljning av behandlingshistoriken via loggarna i BOSKO. Detta för att bland annat kontrollera vilka sökningar som gjorts i systemet på förskolebarn med skyddade personuppgifter. De skriver även att användarna ska informeras om att dessa kontroller sker. Vem ska ansvara för, och kontrollera sökningar i förvaltningarnas BOSKO, när det gäller personer vid Kontaktcenter?

Enligt uppgift från Kontaktcenter, ska handläggningen vid Kontaktcenter Stockholm ske i nära samarbete med stadsdelsförvaltningens verksamhetsområde för förskola. Köhandläggarna på Medborgarkontoret i Skärholmen är inte verksamhetsansvariga, men kommer att ha kontakt med Kontaktcenter på grund av köfrågor. Hur kommer uppföljningen att ske med verksamhetsansvariga för förskoleverksamheten i respektive förvaltning? Detta bör diskuteras och specificeras snarast.

Enligt uppgift från Kontaktcenter ska varje ärende, och typ av ärende, registreras för att kunna följas upp per stadsdel. Handläggningen kommer inte att omfatta någon myndighetsutövning eller beslut i enskilda ärenden. Platserbjudanden på förskola sker även i fortsättningen i varje förvaltning. Myndighetsutövning och tillhörande handläggning i varje enskilt ärende, kommer därmed att kvarstå i stadsdelsnämnderna. Kontaktcenter kommer att återkomma med förslag till serviceavtal med gränssnitt.

I bilagd överenskommelse står att Kontaktcenter ska vara personuppgiftsbiträde. Det framgår inte vad detta innebär. Ansvarsfrågan mellan stadsdelsnämnderna och Kontaktcenter måste klargöras på denna punkt. Det bör dessutom skrivas in i överenskommelsen.



Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen, till de handläggare som är anställda för att besvara förskolefrågor inom Servicenämnden vid Kontaktcenter Stockholm, att i enskilda ärenden biträda med handläggning avseende frågor och lämna upplysningar inom förskolans verksamhetsområde, och därför i erforderlig omfattning få tillgång till BOSKO i den del som avser förskola, Agresso web samt i övrigt ge enskilda personer rådgivning och information.

### **Bilagor**

1. Förslag till överenskommelse mellan Skärholmens stadsdelsnämnd och Servicenämnden.



## BILAGA

Mellan Skärholmens stadsdelsnämnd och Servicenämnden träffas följande

### Överenskommelse

#### Uppdrag

Stadsdelsnämnden har i beslut 2009-02-12, delegerat till de handläggare på Kontaktcenter Stockholm som arbetar med förskolans frågor, att för stadsdelsnämndens räkning, i enskilda ärenden, biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom förskolan, och därvid i erforderlig omfattning ta del av uppgifter i Bosko, i den del det avser förskolan och Agresso webb, samt i övrigt ge enskild rådgivning och information.

#### Behandling av personuppgifter

I egenskap av personuppgiftsansvarig, bestämmer stadsdelsnämnden att handläggarna på Kontaktcenter Stockholm som arbetar med förskolans frågor, vid fullgörandet av uppdraget, äger behörighet att för stadsdelsnämndens räkning i erforderlig omfattning ta del av uppgifter i Bosko, i den del det avser förskola och Agresso webb, allt inom Kontaktcenter Stockholms verksamhetsområde.

Höga krav på säkerhet och begränsad åtkomst skall iakttas vid användandet av nämnda verksamhetssystem.

Stadsdelsnämnden är arkivansvarig för ärenden inom förskolan och personuppgiftsansvarig för uppgifterna i verksamhetssystemen. Kontaktcenter är personuppgiftsbiträde. Kontaktcenter Stockholm skall kontinuerligt informera stadsdelsnämnden om verksamheten.

Stockholm den \_\_\_\_\_

Stockholm den \_\_\_\_\_

Skärholmens stadsdelsnämnd

Servicenämnden

\_\_\_\_\_  
Jan Johansson  
Stadsdelsdirektör

\_\_\_\_\_  
Teenie Bennerholt  
Förvaltningsdirektör