



Handläggare:
Ragnild Stamsäter/Britt-Marie Tallroth
Telefon: 08 508 24 054, 08 508 24015

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd

Svar på remiss från Kommunstyrelsen: Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens förslag till remissvar.

Remissvaret skickas senast 30 juni till Finansroteln i digital form.

Ange KS:s diarienummer som namn på ärenderubrik.

Till KF/KS kansli i pappersform.

Eva Bastling
Tf. stadsdelsdirektör

Ragnild Stamsäter
Chef kommunikation och service

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Kommunikation och service.

Bakgrund

2008-11-03 beslutade kommunfullmäktige i samband med ärendet om inrättande av Kontaktcenter Stockholm även att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas från och med 1 maj 2009. En gemensam växelfunktion ska svara för att koppla inkommande samtal vidare till efterfrågad verksamhet eller handläggare.



Antalet inkommande samtal till stadsdelsnämndernas befintliga växlar uppgår till ca 1,8 miljoner samtal per år. Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats. Servicenämnden får också uppdraget att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering. Utvecklingen av funktionen sker inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Sammanfattning av remissen

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen ska omfatta stadens samtliga nämnder och bolag.

Servicenämnden får enligt förslaget beställansvaret för den gemensamma växelfunktionen. Stadsledningskontoret föreslås fortsättningsvis ansvara för stadens strategiska och övergripande telefonlösningar. Servicenämnden ska vara den sammanhållande punkt som följer stadens verksamheter och deras behov av telefonistöd och omsätter detta till krav på leverantören. Nämnder och bolag kommer även i fortsättningen att ansvara för att effektivisera och utveckla teleanvändningen. I detta ansvar ingår också att följa upp avtal och användning och utvärdera telelösningar med avseende på nytta, kostnader och service. Vidare ska varje förvaltning och bolag löpande göra beställningar av utrustning och kommunikation samt uppdatera register och kataloger med korrekt information.

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad genom avrop på stadens gemensamma ramavtal för telefoni. För närvarande har de flesta stadsdelsnämnder växel i egen regi men har avropat växelfunktion på entreprenad för så kallad "overflow". Det innebär att samtal kopplas över till den externa växeln när kön till den egna växeln blir för lång.

Kommunstyrelsen föreslås få uppdraget att omförhandla ramavtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion inkluderande stadens samtliga nämnder och bolag. Samtalsvolymen till den gemensamma växelfunktionen är beroende av i vilken omfattning inkommande samtal kan styras till kontaktcenter. Målsättningen är att samtalsvolymen till den gemensamma växelfunktionen kommer att minska med 30%. Det uppnås bland annat genom inrättande av Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter samt färre interna samtal till växelfunktionen.

Svar på remiss från Kommunstyrelsen:
Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Box 503, 127 26 Skärholmen. Bodholmsplan 2
Telefon 08 508 24 000
britt-marie.tallroth@skarholmen.stockholm.se

www.stockholm.se/skarholmen



Genom omförhandling av stadens befintliga avtal för telefoni skapas större möjligheter att sänka kostnaderna då samtalsvolymen blir mycket större och kostnaderna per inkommande samtal kan sänkas.

En förutsättning för en väl fungerande gemensam växelfunktion är att stadens hänvisningsdatabas är enhetlig och korrekt. För detta ansvarar en telesamordnare på respektive nämnd/bolag. Stadsledningskontoret kommer att ta fram regler och riktlinjer.

Successivt överförande

Samtliga stadsdelsnämnden ska överföras i gemensam växelfunktion senast 2009-12-31. Bolag och de facknämnder som har en annan telefoniplattform planeras att överföras till gemensam växelfunktion under 2010. Personella konsekvenser hanteras inom respektive nämnd och bolag.

Ett eller flera telefonnummer till staden

Ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärendet. Stadsledningskontoret anser dock att det under en övergångsperiod är nödvändigt ha flera ingångar till staden för att erbjuda god service. Ett exempel är Äldredirekt, kontaktcentret för äldreomsorgens frågor. Berörda nämnder och bolag kommer vid realisering av gemensam växelfunktion att behålla sina telefonnummer, i första hand under en övergångsperiod. Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer måste utredas ytterligare.

Medborgarsupport för e-tjänster

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats. Frågor om e-legitimation samt tekniska frågor besvaras idag av extern helpdesk. Stadsledningskontoret omförhandlar detta avtal i samråd med serviceförvaltningen och e-tjänstprogrammet.

Synpunktshantering

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ge i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänst programmet.

Svar på remiss från Kommunstyrelsen:
Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Box 503, 127 26 Skärholmen. Bodholmsplan 2
Telefon 08 508 24 000
britt-marie.tallroth@skarholmen.stockholm.se



Beredskap vid kriser och oförutsedda händelser

Stadsledningskontoret vill framhålla vikten av att planer och rutiner finns för att säkerställa driften för stadens gemensamma växelfunktion i händelse av kriser, oförutsedda händelser eller andra störningar i telefonlösningen.

Förvaltningens synpunkter

Kostnad för samtal

Vi ser en omförhandling av priset som en förutsättning för övertagandet av växelfunktionen. Skärholmens stadsdelsnämnd har avropat växelfunktion på entreprenad ”telefonist på distans” för så kallad ”overflow” då kön till vår egen växel är för lång, samt ibland vid sjukdom. Kostnaden per samtal vid avrop är 4:80. Varje återanrop, när samtal kommer tillbaka till växeln då någon som inte svarat, kostar också 4:80. För att hålla kostnaden nere måste alla medarbetare därför i högre grad hänvisa sina telefoner och ringa upp de personer som lämnat meddelanden.

Upplysningsnummer

För närvarande har växeln ca 100 upplysningsnummer till för medborgarna viktiga funktioner i närsamhället. Vi vill gärna behålla den möjligheten även efter övergång till gemensam växel. I Skärholmen är flera myndigheter samlokaliserade och att kunna ge telefonnumret till dem är god service för medborgarna.

Medborgarsupport för e-tjänster

Förvaltningen tycker det är bra att medborgarna får support via telefon och mejl från Kontaktcenter Stockholm. Medborgarkontorets samhällsväglare är ett viktigt komplement till Kontaktcenter för medborgare som av olika skäl föredrar att få information vid ett personligt besök. De publika datorerna kan användas för att marknadsföra e-tjänsterna för personer som saknar dator och/eller datorvana.

Synpunktshantering

Ett stadsgemensamt system för synpunkts- och klagomålshantering är utmärkt. De medborgare som lämnar synpunkter vid besök kan lätt hänvisas till de publika datorerna så att alla synpunkter tas till vara.

Svar på remiss från Kommunstyrelsen:
Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Box 503, 127 26 Skärholmen. Bodholmsplan 2
Telefon 08 508 24 000
britt-marie.tallroth@skarholmen.stockholm.se

www.stockholm.se/skarholmen



Beredskap vid kriser och oförutsedda händelser

Ansvaret måste ligga på serviceförvaltningen/Serviceämnden att säkerställa driften för stadens gemensamma växelfunktion om något händer. Idag har vi möjlighet att i en krissituation kalla in våra telefonister på kvällar och helger. Vi förutsätter att serviceförvaltningen hittar en lösning för detta.

Successivt överförande

Stadsdelsnämndernas växlar ska överföras senast 2009-12-31.

Den 1 oktober anser vi är ett lämpligt datum för oss, under förutsättning att det finns en lösning för kriser och oförutsedda händelser.

Övriga synpunkter

Det är viktigt att samtal till Skärholmens stadsdelsförvaltning besvaras med vårt namn så att medborgaren vet att hon eller han kommit rätt.

./