

Svar på Interpellation (2010:28) från Ann-Margrethe Livh (v) om försämrad service och oro bland övertaliga telefonister på grund av centraliseringen och privatiseringen av stadens växlar

Ann-Margrethe Livh (v) har i en interpellation ställt följande frågor till mig:

1. Har staden följt upp avtalet med entreprenören och vad har den uppföljningen visat när det gäller uppfyllandet av kvalitetskraven?
2. På vilket sätt har telefonservicen förbättrats genom nedläggningen av de lokala växlarerna?
3. Hur mycket kostar avtalet med entreprenören jämfört med fortsatt kommunal drift?
4. Hur har det gått för stadens telefonister som blivit övertaliga?

Som svar vill jag anföra följande:

1. För de förvaltningar och bolag som överförts till den gemensamma växelfunktionen görs kontinuerliga mätningar och utvärderingar. Syftet, som med all annan uppföljning, är att följa upp att servicenivåer enligt avtalet med entreprenören uppfylls och att eventuella brister snabbt kan åtgärdas. Det är utgångspunkten för all verksamhet som Stockholms stad ansvarar för. De problem med långa svarstider som växelfunktionen har dragit med under vintern har främst berott på ett fel i AXE-stationen som är kopplad till växeln i Avesta. Detta fel åtgärdades i början av 2010.

Projektet för att överföra stadens förvaltningar och bolag till den gemensamma växelfunktionen är emellertid inte slutförd utan kommer att avslutas under 2010. Några långtgående slutsatser av de utvärderingar som hittills har gjorts är därför svåra att dra.

2. Enligt Kommunfullmäktiges beslut har ett gemensamt kontaktcenter för Stockholm inrättats. Funktionen "Äldre direkt" vars verksamhet nämndes i motiveringen när Stockholm fick utmärkelsen "Årets kvalitets kommun", är som bekant även en del av detta. Syftet är bland annat att medborgarna på sikt ska ha en ingång till och ett telefonnummer till Stockholms stad.

Detta innebär att antalet telefonsamtal till stadens telefonväxlar minskar avsevärt. Genom att avtalet med stadens leverantör (Tieto/Telia) av gemensam telefoni har omförhandlats, har även kostnaden per behandlat samtal till växelfunktionen sänkts. Genom att det finns avtalade servicenivåer för den gemensamma växelfunktionen kommer i grunden samma kvalitetskrav att gälla för alla förvaltningar och bolag. Erfarenheten från de fackförvaltningar och bolag som sedan flera år har avropat den externa tjänsten växelfunktion ”telefonist på distans” visar att detta fungerar mycket väl.

3. Genom omförhandling av stadens befintliga avtal för telefoni har förutsättningar skapats för leverans av gemensam växelfunktion genom extern entreprenad. Genom att stadens totala samtalsvolym omfattas av avtalet kan kostnaden per inkommande samtal till den gemensamma växelfunktionen sänkas. Något som innebär att de förvaltningar och bolag som idag har växelfunktion på entreprenad (avropat telefonist på distans) kommer att få en kostnadsänkning. Genom omförhandling har kostnaden sänkts ca 20 % per samtal till den gemensamma växelfunktionen.

4. Den personal (heltids- eller deltidsanställda) som berörs under 2009 och 2010 uppgår till totalt 35 personer fördelade på stadsdelssektorn, Tekniska Nämndhuset samt bolagssektorn. Personella konsekvenser vid överföring av befintliga växlar till den gemensamma växelfunktionen hanteras som vanligt inom respektive nämnd och bolag. Det finns flera alternativa arbetsuppgifter och möjligheter för berörd personal. Arbetsuppgifter som inte är telefoniuppgifter, som i dag utförs av växeltefonister, kommer fortsättningsvis att finnas kvar inom respektive nämnd och bolag.

Den övertalighet som inte kan lösas inom respektive nämnd hanteras centralt i staden i enlighet med stadens kollektivavtal för hantering av övertalighet. För närvarande befinner sig nio telefonister i olika faser av övertalighetsprocessen.

Stockholm den 28 april 2010

Joakim Larsson

Ytterstads- och bostadsbolagsborgarråd