

Utlåtande 2009:120 RI+V (Dnr 036-533/2009)

## Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande

1. Ansvaret för den gemensamma växelfunktionen för stadens nämnder och bolag överförs successivt till servicenämnden under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010.
2. Servicenämnden ges i uppdrag att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på extern entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni.
3. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla stadens befintliga avtal för telefoni för att skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam växelfunktion genom extern entreprenad.
4. Styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att arbeta med inriktning att från stadens bolag överförs ansvar för gemensam växelfunktion successivt till servicenämnden.
5. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att utforma nytt reglemente för servicenämnden avseende ansvar för gemensam växelfunktion.
6. Servicenämnden medges ökade kostnader om 2,0 mnkr för kostnader som uppstår 2009 i samband med inrättandet av gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering i enlighet med detta utlåtande.
7. Finansiering sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medel för IT-satsning. Eventuellt ytterligare medelsbehov 2010 får beaktas i budget för 2010.
8. Servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats.
9. Servicenämnden ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam

funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

10. Servicenämnden ges i uppdrag att teckna avtal med stadens nämnder och bolag avseende gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering.
11. Servicenämnden ges i uppdrag att bereda och förankra processer, rutiner och arbetssätt samt utforma tjänsteutbud och prismodell avseende gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering i enlighet med detta utlåtande.

**Föredragande borgarråden Sten Nordin och Joakim Larsson** anför följande.

#### *Ärendet*

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm även att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010.

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad via avrop från stadens gemensamma ramavtal för telefoni samt att kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla avtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion inkluderande stadens samtliga nämnder och bolag. Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, som även har ett beroende till kontaktcenter, måste utredas ytterligare.

Ambitionen långsiktigt är 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 det är nödvändigt för att erbjuda god service att ha flera ingångar till staden, i första hand under en övergångstid.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats

samt ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

### *Beredning*

Ärendet har beretts av stadsledningskontoret i samråd med serviceförvaltningen. Förslaget har behandlats i styrgruppen för projektet om införande av gemensam växelfunktion, där representant från stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar, serviceförvaltningen samt stadsledningskontorets IT-avdelning ingår. Inrättande av gemensam växelfunktion för nämnder och bolag har informerats om i Cesam 2009-03-17. Ärendet har förhandlats i Cesam 2009-04-14.

Ärendet har remitterats till facknämnderna exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kyrkogårdsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, servicenämnden, socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden, trafiknämnden och utbildningsnämnden.

Ärendet har därutöver remitterats till Bromma stadsdelsnämnd, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Farsta stadsdelsnämnd, Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, Kungsholmens stadsdelsnämnd, Norrmalms stadsdelsnämnd, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Södermalms stadsdelsnämnd, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd, Älvsjö stadsdelsnämnd samt Östermalms stadsdelsnämnd samt Stockholms Stadshus AB. Östermalms stadsdelsnämnd har meddelat att man ej har några synpunkter att lämna på remissen till kommunstyrelsen.

### *Våra synpunkter*

Den primära och viktigaste uppgiften för Stockholms stad är att ge så god service som möjligt till stockholmarna. En gemensam växel ska öka servicen till stockholmarna, genom möjligheten att kontakta hela staden med ett enda nummer. Detta förutsätter givetvis att god kompetens om stadens verksamhet och organisation säkerställs i den framtida gemensamma växeln.

Vid införandet av en gemensam växel och ett telefonnummer till Stockholms stad är det stockholmarnas bästa som ska stå i fokus. Tillgänglighet och personlig kontakt är oerhört viktigt för medborgarna. Staden måste ha en människa som svarar på andra sidan när man ringer. Alla kan inte hantera ett tal-svarssystem och därför kan en sådan lösning inte heller ersätta den mänskliga kontakten i alla lägen. Det är viktigt att detta tas med i utarbetandet av stadens

gemensamma växel och att stadens tillgänglighet kontinuerligt följs upp för att säkerställa en god service till alla stockholmare i deras kontakt med staden.

### *Bilagor*

Reservationer m.m.

Skrivelse från SKTF sektion 12

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Reservation** anfördes av borgarråden *Carin Jämtin* (s) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta följande.

1. En gemensam växelfunktion för alla nämnder och bolag avslås.
2. Stadens telefonväxlar behålls i kommunal regi.
3. Synpunkts- och klagomålshantering och gemensam medborgarsupport utreds vidare.
4. Därutöver vill vi framföra följande.

Vi vill behålla och utveckla Stockholms stads telefonväxlar, för att kunna fortsätta att ge stockholmarna den allra bästa servicen i kontakter med förvaltningar och bolag. Vi anser därför att växlarna ska vara kvar lokalt och kommunalt drivet i nära anslutning till kärnverksamheterna och inte tvångsanslutas till en centraliserad och privatiserad växel.

Det är ett ofattbart slöseri med den kompetens och erfarenhet som stadens telefonister har skaffat sig genom åren, att konkurrensutsätta växeln och inte erbjuda personalen att följa med till de privata utförarna. Det är också ett slag i ansiktet mot en personalgrupp som traditionellt består av lågavlönade kvinnor, och som kan få svårt att få ett fortsatt arbete i Stockholms stad.

Med vårt förslag kan de nämnder och bolag som ser fördelar med att samverka fortsätta att göra detta, i likhet med den samverkan som tekniska nämndhusets växel är ett uttryck för. Det finns också möjligheter att ansluta sig till den Centrexplattform som finns redan idag.

Vi ser det som ett stort risktagande att besluta om en gemensam växel utan att redovisa de ekonomiska och verksamhetsmässiga konsekvenserna av en centralisering och konkurrensutsättning. Stockholmarnas skattepengar ska gå till verksamhet och inte till vinster i privata företag. Vi befarar ökad byråkrati och dubbelarbete om förslaget drivs igenom.

För- och nackdelar med en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshantering är inte tillräckligt belyst, varför frågan måste utredas vidare. Till exempel måste det framgå hur offentlighetsprincipen påverkas. En gemensam medborgarsupport för alla

e-tjänster tror vi inte är möjlig, eftersom stadens verksamheter är komplexa och de olika tjänsterna kräver mycket varierad kompetens. Även denna fråga måste utredas vidare, innan beslut kan fattas.

**Reservation** anfördes av borgarrådet *Yvonne Ruwaida* (mp) enligt följande.

Jag föreslår kommunstyrelsen att föreslå kommunfullmäktige besluta:

1. att i huvudsak bifalla förslag till beslut
2. att avslå de förslaget att växelfunktionen läggs ut på entreprenad
3. att i övrigt anföra följande

Det går inte att vara nog tydlig kring vilken viktig roll stadens växel har. Växeln är ett av Stockholms ansikten utåt. Det är det första medborgare, turister och andra möter när man ringer till oss. Ett bra och professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service med hög kvalitet.

Självklart är det viktigt att se över organisation och möjligheter till samverkan när det gäller servicefunktioner som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att det just växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är väldigt speciella.

Vi motsätter oss inte en samordning av växelfunktionen mellan olika förvaltningar och bolag i staden däremot motsätter vi oss att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på entreprenad. Vi anser att en stor del av den kompetens som idag finns hos våra egna växeltelefonister inte går att uppbringa på den öppna marknaden. Det handlar om kunskaper om personers funktioner, organisationens struktur och verksamhetens bredd. Det handlar om kunskaper som höjer kvalitén i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till oss.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande

Ansvaret för den gemensamma växelfunktionen för stadens nämnder och bolag överförs successivt till servicenämnden under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010.

Servicenämnden ges i uppdrag att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på extern entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni.

Kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla stadens befintliga avtal för telefoni för att skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam växelfunktion genom extern entreprenad.

Styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att arbeta med inriktning att från stadens bolag överförs ansvar för gemensam växelfunktion successivt till servicenämnden.

Kommunstyrelsen ges i uppdrag att utforma nytt reglemente för servicenämnden avseende ansvar för gemensam växelfunktion.

Servicenämnden medges ökade kostnader om 2,0 mnkr för kostnader som uppstår 2009 i samband med inrättandet av gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering i enlighet med detta utlåtande.

Finansiering sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medel för IT-satsning. Eventuellt ytterligare medelsbehov 2010 får beaktas i budget för 2010.

Servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats.

Servicenämnden ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Servicenämnden ges i uppdrag att teckna avtal med stadens nämnder och bolag avseende gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering.

Servicenämnden ges i uppdrag att bereda och förankra processer, rutiner och arbets sätt samt utforma tjänsteutbud och prismodell avseende gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering i enlighet med detta utlåtande.

Stockholm den 26 augusti 2009

På kommunstyrelsens vägnar:  
STEN NORDIN

Joakim Larsson

*Ylva Tengblad*

**Reservation** anfördes av *Carin Jämtin, Roger Mogert, Malte Sigemalm* och *Mirja Räihä Järvinen* (alla s) och *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till reservationen av (s) och (v) i borgarrådsberedningen.

**Reservation** anfördes av *Emilia Hagberg* (mp) med hänvisning till reservationen av (mp) i borgarrådsberedningen.

## ÄRENDET

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm även att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010.

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad via avrop från stadens gemensamma ramavtal för telefoni samt att kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla avtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion inkluderande stadens samtliga nämnder och bolag. Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, som även har ett beroende till kontaktcenter, måste utredas ytterligare.

Ambitionen långsiktigt är 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 det är nödvändigt för att erbjuda god service att ha flera ingångar till staden, i första hand under en övergångstid.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats samt ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

### **Stadsledningskontoret**

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 6 april 2009 har i huvudsak följande lydelse.

#### **Ansvar för telefonifrågor**

Enligt tidigare beslut i kommunfullmäktige (Dnr 036-1139/2008) svarar servicenämnden från och med den 1 maj 2009 för den nya växelfunktion, som inrättas för de nämnder som idag omfattas av stadens gemensamma telefoniplattform (Centrex).

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

Stadsledningskontoret föreslås fortsättningsvis ansvara för stadens strategiska och övergripande telefonlösningar.

Servicenämnden får enligt förslag i detta ärende beställansvaret för den gemensamma växelfunktionen. Servicenämnden ska löpande följa leveransen, både till dess omfattning, kvalitet och kostnad och ansvarar också för den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen samt för verkställande av förändringar såsom avtal om nya tjänster. Servicenämnden är också den sammanhållande punkt, som följer stadens verksamheter och deras behov av telefonistöd utifrån kontaktcenter och gemensam växel och omsätter detta till krav på leverantören. Servicenämnden ska även i samband med inrättandet av gemensam växelfunktion bereda och förankra processer, rutiner och arbetssätt samt utforma tjänsteutbudet avseende gemensam växelfunktion.

Servicenämnden medges ökade kostnader om 2,0 mnkr för kostnader som uppstår 2009 i samband med inrättandet av gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering.

Nämnder och bolag kommer även i fortsättningen att ha ansvar för att effektivisera och utveckla teleanvändningen. I ansvaret ingår också att följa upp avtal och användning, utvärdera telelösningar med avseende på nytta, kostnader och service samt löpande göra beställningar av utrustning och kommunikation samt uppdatera register och kataloger med korrekt information.

#### **Gemensam växelfunktion på entreprenad**

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad genom avrop på stadens gemensamma ramavtal för telefoni samt att kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla ramavtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion inkluderande stadens samtliga nämnder och bolag. Målet är att ta hand om den inkommande och interna telefonin mer effektivt genom att tydliggöra gemensamma riktlinjer och rutiner i staden.

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 %. Den minskade samtalsvolymen uppnås bl a genom inrättande av Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter samt färre interna samtal till växelfunktionen. En gemensam växel innebär att samtal inte behöver kopplas om mellan olika växlar i staden.

Genom omförhandling av stadens befintliga avtal för telefoni skapas förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion genom extern entreprenad. Genom större samtalsvolym kan kostnaden per inkommande samtal sänkas, vilket innebär att de förvaltningar som idag har avropat telefonist på distans beräknas få en kostnadssänkning.

#### **Successivt överförande**

Tidplanen för att inrätta den gemensamma växelfunktionen på entreprenad innebär i korthet följande. Samtliga stadsdelsnämnder ska överföras i gemensam växelfunktion senast 2009-12-31. Överföringen inleds med tre stadsdelsnämnder maj-juni 2009 och resterande stadsdelsnämnder överförs under hösten 2009. De facknämnder som redan i dag avropat växelfunktion på entreprenad ingår därmed i den gemensamma växelfunktionen från 1 maj 2009. Bolag och de facknämnder som har en annan telefoniplattform

planeras överföras till gemensam växelfunktion under 2010.

I samband med att stadsledningskontorets växel överföres till gemensam växelfunktion, överföres också ansvaret för Kommunupplysningen till servicenämnden.

Tidplanen för överförandet av nämnder och bolag till den gemensamma växelfunktionen är beroende av vilka tidsramar leverantören behöver för att tekniskt och personellt kunna ta över ansvaret för växelfunktionen.

Servicenämnden ska i samråd med leverantören och respektive nämnd och bolag fastställa en slutlig anslutningsplan.

Arbetsuppgifter som inte är telefoniuppgifter, som i dag utförs av växeltefonister, måste hanteras inom respektive nämnder och bolag. Personella konsekvenser vid överföring av befintliga växlar till gemensam växelfunktion hanteras inom respektive nämnd och bolag.

### **Gemensam telefoniplattform**

En gemensam växelfunktion kräver en gemensam teknisk telefoniplattform för samtliga ingående nämnder och bolag. Här ingår också att alla har en och samma hänvisningsdatabas.

För nämnder och bolag, som i dag har en annan teknisk telefoniplattform än stadens gemensamma telefonlösning, måste först nuvarande avtal avslutas. Därefter kan avrop på stadens gemensamma telefoniplattform göras och dessa nämnder och bolag inkluderas i den gemensamma växelfunktionen.

En förutsättning för en väl fungerande gemensam växelfunktion är att stadens hänvisningsdatabas är enhetlig och korrekt. Detta arbete måste vara en prioriterad uppgift. Hänvisningsdatabasen måste uppdateras kontinuerligt av en funktion, telesamordnare, på respektive nämnd/bolag. Stadsledningskontoret kommer att ta fram regler och riktlinjer för hänvisningsdatabasen och ansvaret för dess information.

### **Ett eller flera telefonnummer till staden**

Även om ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende, anser stadsledningskontoret att det är nödvändigt för att erbjuda god service att ha flera ingångar till staden. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor, Äldredirekt, har i dag ett eget telefonnummer för att invånarna ska hamna rätt direkt. Berörda nämnder och bolag kommer vid realisering av gemensam växelfunktion att behålla sina telefonnummer, i första hand under en övergångsperiod. Stadens bolag har framställt krav på att även i fortsättningen kunna använda sina växelnummer och bolagen ställer också krav på att kunden möts av bolagets namn.

Erfarenheter från andra stora organisationer inom offentlig sektor visar också att det krävs fler ingångar (telefonnummer) för att ge god service med hög tillgänglighet. En viktig utgångspunkt är att göra det enkelt och tydligt för kunden.

Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, som även har ett beroende till kontaktcenter, måste utredas ytterligare.

### **Medborgarsupport för e-tjänster**

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats. Frågor om

e-legitimation, inloggning samt tekniska frågor besvaras i dag av extern helpdesk. Stadsledningskontoret omförhandlar detta avtal i samråd med serviceförvaltningen och e-tjänstprogrammet.

#### **Synpunktshantering**

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet. Den lösning som valts för handläggarsöd i kontaktcenter bedöms kunna utvecklas för att på ett effektivt sätt hantera synpunkts- och klagomålshantering.

#### **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 telefonilösningen.

### **BEREDNING**

Ärendet har beretts av stadsledningskontorets IT-avdelning i samråd med serviceförvaltningen. Förslaget har behandlats i styrgruppen för projektet om införande av gemensam växelfunktion, där representant från stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar, serviceförvaltningen samt stadsledningskontorets IT-avdelning ingår. Inrättande av gemensam växelfunktion för nämnder och bolag har informerats om i Cesam 2009-03-17. Ärendet har förhandlats i Cesam 2009-04-14.

Ärendet har remitterats till facknämnderna exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kyrkogårdsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, servicenämnden, socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden, trafiknämnden och utbildningsnämnden.

Ärendet har därutöver remitterats till Bromma stadsdelsnämnd, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Farsta stadsdelsnämnd, Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, Kungsholmens stadsdelsnämnd, Norrmalms stadsdelsnämnd, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Södermalms stadsdelsnämnd, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd, Älvsjö stadsdelsnämnd samt Östermalms stadsdelsnämnd samt Stockholms Stadshus AB. Östermalms stadsdelsnämnd har meddelat att man ej har några synpunkter att lämna på remissen till kommunstyrelsen.

#### **Exploateringsnämnden**

**Exploateringsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2009 att

som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och åberopa kontorets utlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Mirja Rähä Järvinen m fl (s) med hänvisning till sitt förslag, *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes av ledamoten Ann-Margarethe Livh (v) med hänvisning till sitt förslag, *bilaga 1*.

*Ledamoten Emilia Hagberg (mp) lämnar ärendet utan eget ställningstagande.*

**Exploateringskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 7 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Exploateringskontoret är en av de elva förvaltningar och bolag som avropar tjänster från Tekniska nämndhusets växel som drivs i fastighetskontorets regi. Tjänsten fungerar mycket bra och de senaste kundundersökningarna visar ett högt NöjdKundIndex (NKI) för verksamheten. Telefonisterna har under årens lopp byggt upp en god lokal- och verksamhetskunskap.

I förslaget om gemensam växelfunktion ingår att samtliga förvaltningar och bolag i framtiden ska svara för arbetsuppgifter som inte är telefoniuppgifter men som idag utförs av växeltelefonister. Inom varje bolag och förvaltning ska finnas en funktion som telesamordnare, för uppdatering av växelns hänvisningsdatabas. Samtliga dessa arbetsuppgifter har ingått i den tjänst som exploateringskontoret avropat från Tekniska nämndhusets växel. Dylåka tjänster kommer enligt förslaget inte den gemensamma växeln att erbjuda varför exploateringskontoret antingen själv måste skaffa sig denna kompetens eller köpa den av en ytterligare part.

Vilken finansieringsmodell den gemensamma växeln ska ha beskrivs inte i ärendet. Det anges att det genom omförhandling av stadens befintliga avtal och genom större samtalsvolymmer kan kostnaden per inkommande samtal sänkas. Exploateringskontoret förutsätter att detta även gäller de förvaltningar som idag avropar tjänster från Tekniska nämndhusets växel.

De eventuella konsekvenser i form av ökade kostnader vid övergång från en digital växelplattform, som Tekniska nämndhusets växel är, till en analog plattform berörs inte i förslaget. Enligt uppgift rör det sig bl.a. om engångsavgift per telefonapparat och vissa funktioner som gruppnummer m.m. Kontoret förutsätter att de ökade kostnaderna ingår i det centrala projektets budget för införande av en gemensam växelfunktion.

Den övertalighet som uppkommer till följd av att växelfunktionen läggs ut på entreprenad ska hanteras inom respektive nämnd och bolag. I stadsledningskontorets förslag finns inga uppgifter om hur stor den kan tänkas bli. Enligt uppgift kan det röra sig om ca åtta personer som kan bli övertaliga från fastighetskontoret.

Förslagen om gemensamt medborgarstöd för alla e-tjänster och stadsgemensam funktion för klagomålshantering behöver utredas ytterligare och att stadens nämnder får möjlighet att yttra sig när det finns ett genomarbetat förslag. Exploateringskontoret har inget att erinra mot förslaget förutsatt att de krav som ställs på tjänsten ger en god service till de invånare, företag och besökare som kontaktar staden och att lösningen totalt sett för staden är kostnadseffektiv.

## **Fastighetsnämnden**

**Fastighetsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 16 maj 2009 att överlämna och åberopa kontorets svar på remissen som svar till kommunstyrelsen.

*Reservation* anfördes av ledamoten Bengt Sandberg m.fl. (s) med hänvisning till sitt förslag, *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordföranden Kristina Alvendal m.fl. (m) och ledamoten Per Altenberg (fp), *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av vice ordföranden Martin Michel (mp), *bilaga 1*.

*Ersättaryttrande* gjordes av ersättarna Lars Wyke (kd) och Daniel Forslund (fp) som båda instämmer i ordförande Kristina Alvendal m.fl. (m) och ledamoten Per Altenberg (fp) särskilda uttalande, *bilaga 1*.

Ersättaren Yildiz Kafkas (mp) instämmer i vice ordförande Martin Michels (mp) särskilda uttalande.

**Fastighetskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 18 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

### **Gemensam växelfunktion**

Bemötande, servicekänsla, tillgänglighet och korta svarstider är viktiga faktorer för en väl fungerande telefonväxel. Det ska vara enkelt och tydligt för medborgare och kunder att komma i kontakt med stadens verksamheter.

Staden har en omfattande och varierande verksamhet. För att kunna ge en snabb och korrekt service behövs en god verksamhetskunskap hos telefonisterna, lättillgänglig åtkomst till organisations- och verksamhetsinformation samt en teknik som stödjer detta samt underlättar hanteringen av växelsamtalen. Mot bakgrund av att staden infört ett kontaktcenter behöver det i framtiden också bli känt för medborgare och kunder i vilka frågor man ska vända sig till kontaktcenter respektive stadens gemensamma

växel. Kontoret anser att denna fråga inte är tillräckligt klarlagd och att den behöver beläggas ytterligare.

### **Teknisk plattform**

Den gemensamma växeln bör byggas upp så att det blir enkelt för medborgarna att komma i kontakt med stadens verksamheter. Medborgarna ska inte behöva hamna i en cirkel av menyal. Kontoret förutsätter att projektet har genomfört en förstudie av teknisk plattform och säkerställning av uppbyggnad gällande den enorma volym av samtal som ska hanteras. Att etablera uppbyggnad av menyval kräver mycket noggranna förberedelser och att tidigare erfarenheter från liknade projekt tas tillvara.

För att uppnå god service och tillgänglighet är det viktigt att man har flera ingångar till växeln. Något som stadsledningskontoret också framhåller. För att underlätta för medborgarna vid övergången till en gemensam växelfunktion förordar kontoret att befintliga växelnummer till de olika förvaltningarna/bolagen behålls.

Inom staden finns två olika tekniska plattformar för växelfunktionerna, analog och digital plattform. Tekniska nämndhuset har för närvarande en digital växelplattform. Övergången till en gemensam växelfunktion medför en övergång till en analog plattform, centrex.

En digital plattform har en större öppenhet att kommunicera mot andra applikationer, jämfört med den analoga plattformen som har vissa begränsningar. Dock har centrexplattformen utvecklats de senaste åren och öppnat upp sitt gränssnitt. Övergången till centrexplattformen föranleder ökade kostnader för de förvaltningar/bolag som nu har en digital plattform, bl.a. engångsavgiften per telefonapparat och vissa funktioner som gruppnummer mm. Kontoret förutsätter att de ökade kostnaderna ingår i det centrala projektets budget för införande av en gemensam växelfunktion.

Kontoret är positivt till förslaget om att staden inför en gemensam teknisk plattform för växelfunktionen. Kontoret vill dock framhålla vikten av en genomgripande genomlysning och analys av de krav och behov som staden har på en ny gemensam växelfunktion. Av ärendet framgår inte om stadsledningskontoret beaktat de större förändringar som ”drabbar” förvaltningar och bolag som går över från en digital växelplattform till en analog plattform. Av ärendet framgår inte heller vilka ekonomiska och personella konsekvenser i övrigt en övergång till gemensam växel får för dessa fackförvaltningar och bolag, framför allt gäller detta fastighetskontoret.

### **Överföring etappvis**

Fastighetskontoret delar stadsledningskontorets förslag om att överföringen av stadens samtliga nämnder och bolag till en gemensam växel sker etappvis. På så sätt hinner man etablera teknik och förutsättningar för leverantören att kunna leverera kvalitetsmässiga tjänster. Inför överföringen av fackförvaltningar och bolag till den gemensamma växelfunktionen kan det vara lämpligt att göra en utvärdering av hur överföringen av samtliga stadsdelsnämnder fungerat.

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

### **Viktigt med uppdaterad hänvisningsdatabas och god verksamhetskänedom**

Av ärendet framgår att en enhetlig och korrekt hänvisningsdatabas är en förutsättning för en väl fungerande gemensam växelfunktion. Hänvisningssystemet ska vara lätt att använda och flexibel för såväl telefonist som anknýtningssinnehavare med möjligheter att påverka sökord i databasen. Hänvisningssystemet är själva kärnan av växelsystemet som styr hanteringen för telefonist att styra samtal rätt och för anknýtningssinnehavaren att tillämpa olika telefonifunktioner.

En annan viktig aspekt är att telefonisten ska ha tillgång till stadens intranät och via sitt arbetsverktyg få tillgång till information om exempelvis stadsindelningar, gaturegister etc. Många ärenden inom de tekniska förvaltningarna är områdesindelade. Det är därför viktigt att telefonisten har tillgång till god lokal- och verksamhetskunskap.

Den nya driftformen innebär att växeln kommer att drivas av en extern leverantör. En gemensam växelfunktion som i vissa fall kommer längre ifrån kärnverksamheten kräver att förvaltningar och bolag tar ansvar för att hänvisningssystemet uppdateras med relevant data om organisationen. I dagsläget finns stora brister med uppdatering som leder till kvalitetsförsämringar för stadens nuvarande leverantör av telefonist på distans. Hänvisningsdatabasen saknar i många fall relevant information, vilket leder till felkoppling av samtal med mera.

Fastighetskontoret har under åren byggt upp en gedigen erfarenhet av att tillhandahålla växeltjänster till olika verksamheter inom staden. Utfallet är mycket gott. Detta dokumenteras av olika undersökningar som gjorts de senaste åren. De senaste kundundersökningarna visar ett osedvanligt högt NöjdKundIndex (NKI) för verksamheten. Även den stadsgemensamma medarbetarenkäten är positiv och visar en mycket hög tillfredsställelse hos medarbetarna.

### **Gemensamt medborgarstöd för alla e-tjänster och stadsgemensam funktion för klagomålshantering**

Kontoret kommenterar särskilt krav och behov när det gäller kontorets felanmälan. I övrigt anser kontoret att förslagen om gemensamt medborgarstöd för alla e-tjänster och stadsgemensam funktion för klagomålshantering behöver utredas ytterligare och att stadens nämnder får möjlighet att yttra sig när det finns ett genomarbetat förslag.

#### *Fastighetskontorets felanmälan*

Fastighetskontoret har ansvar för ett stort antal hyresgäster, arrendatorer och andra nyttjanderättshavare, totalt handlar det om cirka 2000 kunder. De fel som idag uppstår i kontorets drygt 2000 byggnader anmäls till tekniska nämndhusets växel, som idag ansvarar för kontorets felanmälan. Felanmälan tar emot drygt 50 telefonsamtal om dagen som resulterar i en arbetsorder till kontorets fastighetstekniker.

En förutsättning för att felanmälan ska kunna lämna rätt besked och ta emot en anmälan från hyresgästerna, är att den är bemannad med personer som har kunskap om de byggnader som kontoret innehar och som har kunskap om de avtal som respektive hyresgäst har med kontoret. Det senare för att kunna upplysa hyresgästen om det är kontoret eller hyresgästen själv som har ansvaret för felet som anmäls. Denna kunskap

finns i huvudsak hos medarbetarna inom tekniska nämndhusets växel. Om den växeln läggs ned och en gemensam växelfunktion inrättas behöver fastighetskontorets felanmälan hanteras inom en ny funktion som har nära anknytning till fastighetsverksamheten.

En tänkbar lösning är att inrätta en separat felanmälningsfunktion till vilken stadens fastighetsförvaltande förvaltningar och bolag är anslutna. Kontoret anser att denna lösning bör utredas vidare. I annat fall måste kontoret hitta en separat lösning för felanmälan.

#### **Konsekvensanalys**

Fastighetskontoret bedömer att en övergång till gemensam växelfunktion får följande konsekvenser för kontoret och för de förvaltningar och bolag som är anslutna till fastighetskontorets växel i Tekniska nämndhuset.

- Tekniska nämndhusets växel läggs ned. Nedläggningen av växeln berör sex telefonister, en systemadministratör och en telefonisamordnare. Motsvarande anställningar inom fastighetskontoret finns inte, vilket innebär att kontoret hamnar i en övertalighetssituation.
- Den telefonisamordnarroll som Tekniska nämndhusets växel tillhandahåller för förvaltningar och bolag anslutna till växeln läggs ned och rollen läggs över på respektive förvaltning/bolag. Eventuellt kan det finnas behov och önskemål att inrätta en ny gemensam telefonisamordnarroll som skulle kunna serva flera förvaltningar.
- Kontoret måste hitta en ny back-up-funktion för receptionen vid Tekniska nämndhuset.
- Kontoret måste lösa hanteringen av felanmälan för nämndens fastighetsbestånd.
- Om fastighetskontorets växelfunktion läggs ner bör kontoret se över sin strategiska inriktning för vilka tjänster kontoret ska erbjuda sina hyresgäster (facility management) i bland annat Tekniska nämndhuset.

#### **Idrottsnämnden**

**Idrottsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 9 juni 2009 att som svar på remissen till kommunstyrelsen översända förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Jari Visshed m.fl. (s), Mehdi Oguzsoy (v) och Else Lundin (mp) mot beslutet till förmån för sitt förslag till beslut, *bilaga 1*.

**Idrottsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 19 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Tillgänglighet och bemötande är två viktiga faktorer för att mäta kvalitet i en verk-

samhet. En växel och dess personal kan vara det första som allmänheten möter vid kontakt med exempelvis någon av stadens förvaltningar. Växeln blir då det första intrycket den enskilde får av stadens service och då har sådant som korta svarstider, god verksamhetskunskap, bemötande och servicevilja betydelse.

En stor del av den information som allmänhet och föreningar behöver i frågor som idrottsnämnden ansvarar för går att hämta på stadens hemsida. Andra, mer specifika frågor, kräver oftast en kontakt med någon av förvaltningens handläggare. För idrottsförvaltningen är det viktigt att även fortsättningsvis ha en egen ingång för bokningar, bokningsfrågor och bidragsfrågor. En ny, gemensam växel torde inte påverka förvaltningen i den delen. Bokningar av idrottsanläggningar sköts till exempel i direkta kontakter med specialdistriktsförbund och föreningar. Till en del sker bokningar i ett särskilt bokningssystem, men även den processen kräver ofta en viss hantering från förvaltningens sida, och kontakter med den som bokat lokalen.

Några frågor lämnas enligt idrottsförvaltningens mening obesvarade i stadsledningskontorets förslag, eller behöver utredas ytterligare. Kontoret anger inte vilka kostnader staden kan förväntas få av att införa och därefter lägga ut på entreprenad en gemensam växel, jämfört med dagens organisation. Det framgår inte om det alls gjorts några beräkningar på detta. Det går dock att förstå att nämnderna kommer att få utökade kostnader då de dels ska utse telesamordnare, dels åläggas uppgifter som i dagsläget sköts genom växeltelefonist. Vad gäller det senare så framgår det inte vilka uppgifter som åsyftas.

I förslaget framhålls att nämnder och bolagsstyrelser även i fortsättningen kommer att ha ansvar för att effektivisera och utveckla teleanvändningen. Om ansvaret för växelfunktionen ska centraliseras så anser idrottsförvaltningen att det huvudsakliga ansvaret i dessa delar även bör vara centraliserat, dvs. vila på servicenämnden. Förvaltningar och bolag ska givetvis medverka vid utvärderingar och uppföljningar och också svara för att uppdatera egna kataloger, beställa utrustning och liknande.

Det är enligt idrottsförvaltningens uppfattning viktigt att växelpersonal har en god kunskap om stadens verksamheter. En ny gemensam växel, även om den kommer att skötas av en utomstående entreprenör, bör därför i hög utsträckning bemannas med personal som har god kännedom om den kommunala verksamheten. Det är också viktigt att anslutna förvaltningar har tillgång till ett funktionellt och enkelt stödsystem för att lämna information om sin verksamhet till den gemensamma växeln. Idrottsförvaltningen förutsätter även att frågan om hur situationer av det som stadsledningskontoret benämner "overflow", dvs. att det uppstår en kö av samtal, löses av serviceförvaltningen i samband med inrättandet av den gemensamma växeln.

Utöver frågan om en gemensam växel föreslår stadsledningskontoret att servicenämnden ska få i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet. I ett yttrande över en rapport från stadsrevisionen om hantering av synpunkter och klagomål från medborgare och brukare (dnr 124/1137/08), framhöll idrottsnämnden att det skulle vara negativt för offentlighetsprincipen och kunna försvåra granskning av inkomna skrivelser, om synpunkter och klagomål skulle särskiljas från diariet och hanteras i en

särskild databas. Idrottsförvaltningen ansåg då, och anser fortfarande, att det är väsentligt att kunna hantera inkomna och upprättade handlingar i ett enda diarium. Förvaltningen registrerar i dag synpunkter och klagomål under ett specifikt sakområdesnummer, vilket gör det enkelt att söka och sammanställa dessa handlingar. Förvaltningen ställer sig emellertid inte helt avvisande till ett stadsövergripande, webbaserat system för hantering av synpunkter och klagomål. Frågan om en gemensam lösning måste dock utredas noggrant, och stadens nämnder måste ges möjlighet att yttra sig över ett genomarbetat förslag.

Stadsledningskontoret berör också helt kort frågan om gemensamt medborgarstöd för alla e-tjänster på stadens hemsida och föreslår att servicenämnden får uppdraget att ansvara för detta. Idrottsförvaltningen ställer sig något tveksam till om det är möjligt för en förvaltning, serviceförvaltningen, att klara att hantera alla de olika e-tjänster som staden tillhandahåller via nätet. Många tjänster är verksamhetsanknutna och det fordras en ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information. Inom idrottsförvaltningen gäller det till exempel hanteringen av båtplatskön och bokningar av lokaler för idrott och kultur. I likhet med frågan om synpunkts- och klagomålshanteringen kräver detta en noggrann utredning.

### **Kyrkogårdsnämnden**

**Kyrkogårdsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 15 juni 2009 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Kyrkogårdsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 29 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Eftersom beslut i ärendet redan är fattat och att kyrkogårdsförvaltningen redan har en upphandlad service enligt de intentioner som framställs i ärendet föreslår förvaltningen att nämnden tillstyrker remissen. Förslaget innebär för stockholmarna som skall kontakta kyrkogårdsförvaltningen i praktiken ingen förändrad service och tillgänglighet.

### **Miljö- och hälsoskyddsnämnden**

**Miljö- och hälsoskyddsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2009 att som svar på kommunstyrelsens remiss översända förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordförande Åsa Romson (mp) med hänvisning till sitt förslag till beslut, *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes av ledamöterna Karin Wanngård (s), Ulla Jöhnk (s), Godfrey Etyang (s) och tjänstgörande ersättare Tina Kratz (v) och Gerd Sjöberg-Granlund (s) mot beslutet med hänvisning till Karin Wanngårds och Tina Kratz förslag till beslut, *bilaga 1*.

**Miljöförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 28 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Miljöförvaltningen anser att nuvarande lösning på växelfunktionen i Tekniska Nämndhuset i huvudsak fungerar bra. Det finns fördelar med närhet till växel samt den kunskap som växelns personal besitter. Sedan årsskiftet har förvaltningen dock haft problem med felkoppling av samtal.

Om växelfunktionen flyttas bort från tekniska nämndhuset måste en del uppgifter som rör samordning och stöd i telefonifrågor överföras till förvaltningen. Det handlar om felanmälan av telefoni, beställningar av mobiltelefoner, anknytningar, datakommunikation, faktureringar, utveckling av telefoni m.m. Förvaltningen har idag ett bra stöd av, och täta kontakter med, tekniska nämndhusets växel.

Stadsledningskontorets förslag innebär att det blir respektive nämnds ansvar att organisera stödfunktioner för telefoni. Förvaltningens uppfattning är att det vore lämpligt att servicenämnden bygger upp en sådan stödfunktion istället för att varje förvaltning och bolag skall behöva säkerställa en sådan funktion. Inte minst behövs det kunskap om mobiltelefoner och olika telefonmodellers funktionalitet. Handläggarna utnyttjar inte fullt ut sina telefoners möjligheter och potential och missar därför möjligheter till vardagsrationaliseringar.

Oavsett vem som driver växeln är det viktigt att personalen har god kunskap om förvaltningen, dess personal och verksamhet för att kunna koppla samtal rätt. Växelpersonalen bör ha tillgång till intranätet och den information som finns där.

Man måste ha tillräcklig kunskap om förvaltningens verksamhet för att kunna ge allmänheten bästa möjliga service och säkerställa att alla samtal blir korrekt behandlade. Inte minst måste växelpersonalen ha tillräcklig kunskap för att känna till relevanta alternativ om en handläggare inte är anträffbar.

Det finns nu ett behov av att förtydliga vilka telefonnummer som skall anges i vilka sammanhang. Rolfördelningen bör klargöras mellan den föreslagna gemensamma växeln, det kontaktcenter som nu inrättas i tekniska nämndhuset, serviceförvaltningen som t.ex. ansvarar för fakturahantering och miljöförvaltningens olika avdelningar.

Miljöförvaltningen arbetar med att utveckla informationen på stadens webb och intranät. Därutöver utvecklas utvecklade e-tjänster. Förhoppningen är att detta skall minska behovet av att ringa till förvaltningen. Någon kostnadsanalys för förvaltningen föreligger dock inte. Inte heller är det möjligt att av förslag förstå möjligheter till effektiviseringar.

Om Serviceförvaltningen kan säkerställa att växelservicen blir lika bra eller bättre än i dag till en lägre kostnad är miljöförvaltningen positiv till en gemensam växel för

stadens förvaltningar och bolag.

Slutligen vill förvaltningen understryka att den i ärendet föreslagna klagomålshand-  
teringen som servicenämnden föreslås handha, inte skall förväxlas med den klagomålshand-  
tering som miljö- och hälsoskyddsnämnden bedriver enligt miljöbalken och  
livsmedelslagstiftningen.

## **Stadsbyggnadsnämnden**

**Stadsbyggnadsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2009 att  
som svar på remissen överlämna kontorets tjänsteutlåtande daterat den 28 maj  
2009.

*Reservation* anfördes av Gunni Ekdahl (s), Hasan Dölek (s), Katrin Nyström  
(s), Cecilia Obermüller (mp) och Martin Hansson (mp) med hänvisning till  
Gunnel Ekdahls förslag till beslut, *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes av Maria Hannäs (v) med hänvisning till eget förslag till  
beslut, *bilaga 1*.

**Stadsbyggnadskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 28 maj 2009 har i hu-  
vudsak följande lydelse.

Tillgänglighet och bemötande är två viktiga faktorer för att mäta kvalitet i en verk-  
samhet. En växel och dess personal kan vara det första som allmänheten möter vid  
kontakt med exempelvis någon av stadens förvaltningar. Växeln blir då det första  
intrycket den enskilde får av stadens service och då har sådant som korta svarstider,  
trevligt bemötande och hög servicevilja stor betydelse.

Det är enligt kontorets uppfattning viktigt att växelpersonal har en god kunskap om  
stadsbyggnadsnämndens verksamheter. En ny gemensam växel, även om den kommer  
att skötas av en utomstående entreprenör, bör därför i hög utsträckning bemannas med  
personal som har kommunal kompetens och erfarenhet. Det är också viktigt att anslut-  
na förvaltningar har tillgång till ett funktionellt och enkelt stödsystem för att lämna  
information om sin verksamhet till den gemensamma växeln. Kontoret förutsätter även  
att frågan om hur situationer av det slag som stadsledningskontoret benämner ”over-  
flow”, dvs. att det uppstår en kö av samtal, löses av serviceförvaltningen i samband  
med inrättandet av den gemensamma växeln.

Kontoret har idag en svarsgrupp där bygglovshandläggarna svarar på kunders spe-  
cifika frågor om bygglov via ett journummer. Dessa frågor och svar är verksamhets-  
specifika och kommer inte att gå över till kontaktcentret. Denna funktion måste kunna  
täckas in även av en ny växel.

Mot bakgrund av att staden infört ett kontaktcenter behöver det i framtiden också bli känt för medborgare och kunder i vilka frågor man ska vända sig till kontaktcenter respektive stadens gemensamma växel. Kontoret anser att denna fråga inte är tillräckligt klarlagd och att den behöver beläggas ytterligare.

I förslaget framhålls att nämnder och bolagsstyrelser även i fortsättningen kommer att ha ansvar för att effektivisera och utveckla teleanvändningen. Om ansvaret för växelfunktionen ska centraliseras så anser kontoret att det huvudsakliga ansvaret i dessa delar även bör vara centraliserat, dvs. vila på servicenämnden. Förvaltningar och bolag ska givetvis medverka vid utvärderingar och uppföljningar och också svara för uppdateringar av egna kataloger, beställningar av utrustning och liknande.

#### **Kostnads- och budgetkonsekvenser**

Några frågor lämnas enligt Stadsbyggnadskontorets mening obesvarade i stadsledningskontorets förslag, eller behöver utredas ytterligare. Vad har staden för kostnader idag för telefoni och vilka besparingar förväntas. Det framgår inte heller vilka funktionsskillnader som finns med den valda Centrelösningen och andra telefonlösningar. Tekniska nämndhuset som har en modern digital växel med ett modernt hänvisningssystem förväntar sig samma service som idag och inte högre kostnader.

I förslaget saknas kostnader och eventuella besparingar som inrättandet av gemensam växel som därefter läggs ut på entreprenad, innebär för förvaltningar och bolag jämfört med nuvarande kostnader för dagens organisation. Det går dock att förstå att nämnderna kommer att få utökade kostnader t ex genom att betala för engångsavgiften per telefonapparat och vissa funktioner som gruppnummer m m. Vissa tjänster som i nuläget tillhandahålls av Tekniska Nämndhusets växel måste beställas av den framtida telefonisamordnaren, exempelvis nummerbyten, gruppnummer etc, vilket kommer att faktureras beställaren. Ytterligare utökade kostnader föräns av att förvaltningarna ska utse en telesamordnare, dels åläggas uppgifter som i dagsläget sköts genom växeltelefonist. Vad gäller det senare så framgår inte vilka uppgifter som åsytas.

#### **Funktion för synpunkts- och klagomålshantering**

Utöver frågan om en gemensam växel föreslår stadsledningskontoret bland annat att servicenämnden ska få i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Kontorets verksamhet är i huvudsak myndighetsutövning där beslut fattas enligt lagar, förordningar, föreskrifter och praxis. Synpunkter/klagomål på beslut i sak har en hanteringsordning reglerad rättsligt genom överprövning av olika slag. Dessa synpunkter/klagomål hanteras i dag inom ramen för kontorets verksamhetssystem. Det är därför i huvudsak synpunkter/klagomål på kontorets hantering som idag saknar en enhetlig hantering. Dessa är av stor vikt för kontoret som ett led i uppföljning av verksamheten som i sin tur kan leda fram till utvecklingen av organisationen, arbetssätt, rutiner och förhållningssätt.

Kontoret har startat ett arbete att bygga upp en hantering av dessa ärenden och det är kontorets bestämda mening att dessa ska hanteras inom ramen för kontorets verksamhetssystem. Kontoret motsäger sig inte en för staden gemensam ingång till e-tjänst för klagomål/synpunkter. Denna ska kunna hantera de kategorier som kontoret önskar

följa upp och ärendena ska kanaliseras till kontorets verksamhetsstöd för diarieföring och uppföljning. Detta förfaringssätt garanterar att kontoret får en enhetlig hantering av alla ärenden och kan följa upp.

#### **Medborgarsupport för alla e-tjänster**

Stadsledningskontoret berör också helt kort frågan om gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats och föreslår att servicenämnden får uppdraget att ansvara för detta.

Inom ramen för e-tjänsteprogrammet byggs support upp för funktioner i e-tjänsterna såsom t ex e-legitimation. Kontoret förutsätter att det inte är denna typ av support som avses utan stöd åt medborgarna i att hitta och använda e-tjänsterna.

Ansvar för stöd och support i mer verksamhetsmässiga frågor anser Stadsbyggnadskontoret ska ligga kvar på förvaltningen som har bäst sakkunskap. Även synpunkter och frågor på e-tjänster ska leda till fortsatt utveckling av tjänsterna och detta ansvar ligger kvar på förvaltningen.

### **Servicenämnden**

**Servicenämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 8 juni 2009 att som svar på remissen översända serviceförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordföranden Joakim Larsson m fl (m), ledamoten Björn Ljung (fp), vice ordföranden Catharina Tarras-Wahlberg m fl (s) och ledamoten Paul Lappalainen (mp), *bilaga 1*.

**Serviceförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 20 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen stödjer förslaget att inrätta en för staden gemensam växel då detta bedöms ge förutsättningar för bra och enhetlig service för medborgarna samt en ökad kostnadseffektivitet för staden.

Det är dock en försvårande omständighet att kommunfullmäktiges beslut i ärendet, med hänsyn till handläggningstiden, kan förväntas tas först under hösten. Enligt tidsplanen i ärendet ska införandet av växelfunktionen påbörjas i maj-juni 2009, vilket skulle innebära att kommunfullmäktiges beslut i detta ärende skulle föregås. Med hänsyn till detta behöver en ny tidsplan utarbetas. Vidare är överförandet av nämnder och bolag till den gemensamma växeln också är avhängigt av vilka tidsramar som leverantören behöver för att klara åtagandet.

Inrättandet av den stadsgemensamma växeln innebär att servicenämnden blir beställare av växelfunktionen som ska utföras av en extern entreprenad. Som beställare kommer nämnden vara beroende av samverkan med övriga förvaltningar, exempelvis

vid utformning av tjänsteutbudet, som beställarstöd och i samband med avtalsuppföljning. Införandet av den gemensamma växeln kommer samtidigt att påverka övriga förvaltningars arbete och organisation. Förvaltningen vill mot bakgrund av ovan framhålla vikten av att beslut och genomförande förankras och kommuniceras inom stadens organisation.

Förslaget att inrätta gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster inom servicenämnden är endast kortfattat beskrivet i ärendet, utan uppgifter om hur förslaget har tagits fram, vilka överväganden som har gjorts etc. Det är därför svårt att ta ställning till detta förslag som helhet. Förvaltningen vill i sammanhanget nämna att medborgarsupport för e-tjänster har påbörjats inom kontaktcenterverksamheten, bland annat avseende förskolefrågor och parkeringstillstånd. Det är rimligt att ansvaret för supporttjänster för stadens e-tjänster följer införandet av respektive servicefunktion till kontaktcenterverksamheten och bedrivs i nära samarbete med de förvaltningar som ansvarar för respektive e-tjänst.

Vad gäller förslaget att servicenämnden ska etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering beskrivs även detta mycket kortfattat. Det är önskvärt att frågan utreds ytterligare så att uppdraget ges en tydlig avgränsning. I sammanhanget ska det framhållas att det är positivt att den enskilde medborgaren eller brukaren kan lämna klagomål eller synpunkter via e-tjänsterna eller till kontaktcenter Stockholm. Samtidigt ska det beaktas att klagomål och synpunkter i första hand bör lämnas där verksamheten eller servicen utförs och rättelser eller förbättringar för den enskilde ska skapas. Servicenämndens roll bör därmed i huvudsak vara att tillhandahålla ett gemensamt system för att säkerställa att stadens verksamheter definierar, registrerar och hanterar synpunkter och klagomål på ett likartat sätt.

Förvaltningen menar att det, mot bakgrund av ovan nämnda oklarheter gällande tidsplan, avgränsningar med mera, är svårt att bedöma om de angivna kostnaderna för etableringen av dessa verksamheter är realistiska.

I ärendet framgår inte vilka principer för finansiering och prissättning som ska gälla för medborgarsupport för e-tjänster och för synpunkts- och klagomålshantering, vilket hade varit önskvärt.

## **Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden**

**Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2009 att som svar på remissen översända socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av ledamöterna Abdo Goriya m.fl. (s) och ledamoten Stefan Nilsson (mp) mot nämndens beslut till förmån för sitt eget förslag, *bilaga 1*.

**Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 16 juni 2009 har i huvudsak följande lydelse.**

Förvaltningen är positiv till att inrätta en gemensam växelfunktion för staden och att ansvaret för den läggs på servicenämnden. Förvaltningen tillhör de facknämnder som redan har den gemensamma telefonlösningen (Centrex). Förslaget innebär att övriga nämnder och bolag stegvis ska överföras till denna lösning och att en gemensam växelfunktion ska inrättas inom servicenämnden. En gemensam växel innebär att samtal inte behöver kopplas om mellan olika växlar i staden. Genom större samtalsvolymmer kan också kostnaden per inkommande samtal sänkas, vilket innebär att förvaltningen som har avropat tjänsten ”telefonist på distans” beräknas få en kostnadsminskning.

Förslaget är att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad. Sedan hösten 2007 har förvaltningen gjort avrop på tjänsten ”telefonist på distans” vilket innebär att förvaltningens växel för närvarande finns i Avesta. Erfarenheten är att det fungerar mycket väl. En viktig förutsättning är dock att det sker ett kontinuerligt informationsutbyte mellan förvaltningen och växeltelefonisterna för att kunna ge dem som ringer en bra service.

En förutsättning för en väl fungerande gemensam växelfunktion är att stadens hänvisningsdatabas är enhetlig och korrekt. Hänvisningsdatabasen måste uppdateras kontinuerligt av en funktion, telesamordnare. Förvaltningen har idag en sådan funktion.

Möjligheten att ha ett telefonnummer ska enligt förslaget utredas vidare vilket förvaltningen anser vara av stor vikt. Det är inte möjligt att hela staden bara har en ingång. För socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen är det angeläget att den sociala jourverksamheten har kvar sina väl etablerade jourtelefonnummer där det finns någon som kan svara dygnet runt, årets alla dagar. Socialjouren har även initialansvaret för akuta psykosociala insatser vid katastrofer, större olyckor och bränder inom Stockholms stad och ansvarar för att berörda stadsdelsförvaltningars kris- och katastrofberedskap vid behov aktiveras.

Servicenämnden föreslås få i uppdrag att starta och driva en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet. Det handläggarstöd som har valts för kontaktcenter anses kunna utvecklas och användas för synpunkts- och klagomålshantering. Det innebär att brukare och medborgare ska kunna vända sig både till kontaktcenter och till de olika verksamheterna för att framföra synpunkter. Synpunkterna ska sedan vidarebefordras till enheten och den som har framfört synpunkter eller klagomål ska få en återkoppling. Förvaltningen vill påpeka att det är viktigt att synpunkter och klagomål verkligen når verksamheten.

## **Trafik- och renhållningsnämnden**

**Trafik- och renhållningsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 9 juni 2009 att som svar på remissen översända trafikkontorets tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Jan Valeskog m.fl. (s) och ledamoten Kajsa Stenfelt (v) med hänvisning till gemensamt förslag till beslut, *bilaga 1*.

*Ersätтарыttrande* gjordes av ersättaren Sebastian Wiklund (v) som instämde i det för (s) och (v) gemensamma förslaget till beslut, *bilaga 1*.

**Trafikkontorets** tjänsteutlåtande daterat den 30 april 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Kontoret ser positivt på att servicenämnden får ansvar för en gemensam växel i staden. Trafikkontoret köper för närvarande sina växeltjänster från fastighetskontoret, som tillhandahåller växeltjänster till flera förvaltningar och bolag. Erfarenheten av detta visar att det finns samordningsvinster att göra.

Kontoret instämmer i vikten av att en stadsgemensam växelfunktion kan säkerställa driften i t ex en krissituation.

Kontoret kommer att ha kvar ansvaret för arbetsuppgifter som inte är telefonist-uppgifter och som fastighetskontoret utför idag, t ex inrapportering i hänvisningssystem, beställning av abonnemang mm.

I förslaget till gemensam telefonlösning ska tekniska nämndhusets personal eventuellt byta hänvisningssystem. Det är viktigt detta är användarvänligt och lätt att lära sig och innehåller de funktioner som finns i nuvarande hänvisningssystem.

## **Utbildningsnämnden**

**Utbildningsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2009 att som svar på remissen översända utbildningsförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av ledamoten Maria Hassan m fl (s) och tjänstgörande ersättaren Daniel Helldén (mp) mot nämndens beslut till förmån för eget förslag, *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes även av ledamoten Inger Stark (v) till förmån för eget förslag till beslut, *bilaga 1*.

**Utbildningsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 11 juni 2009 har i huvudsak följande lydelse.

En gemensam växelfunktion erbjuder många möjligheter till förbättringar för medborgarna. Med hjälp av en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag ska förutsättningarna för en säker, tillgänglig och effektiv telefoni stärkas. Medborgarna ska snabbt slussas till rätt instans som kan ge svar och inte hamna i långa telefonköer/talsvarskedjor mellan olika växlar i staden.

Utbildningsförvaltningen ställer sig positiv till servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen inklusive de förslag i ärendet som ska ingå i uppdraget.

Utbildningsförvaltningen kompletterar svaret med följande synpunkter som är viktiga att beakta.

Det är viktigt att verksamhetens behov styr utvecklingen av en gemensam växelfunktion. Analyser av telefonistöd utifrån kontaktcenter och gemensam växel måste genomföras kontinuerligt för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt.

Likaså behöver staden följa upp t.ex. handläggningstider och kostnadsutvecklingen för telefoni i förhållande till nuvarande kostnader totalt i staden samt per förvaltning/bolag.

Utbildningsförvaltningen anser att stadens skolor som har en annan teknisk plattform än stadens gemensamma telefonlösning ska anslutas till 508-serien när nuvarande avtal går ut.

Inloggning med e-legitimation kommer att leda till mer kontakter (via webb eller via telefon), eftersom det är relativt nytt och många inte alltid vet hur man skaffar eller hanterar e-legitimation. Det är sålunda viktigt att servicenämnden har en organisation som svarar på frågor om inloggning via e-legitimation.

Förvaltningars delaktighet är angelägen i flera frågor; kring tjänsteutbudet, i arbetet med att utreda frågan om ett eller flera telefonnummer till staden samt kring utvecklingen av hantering av synpunkts- och klagomålshantering. Snabb återkoppling på klagomål till förvaltningen speciellt när det gäller enskilt driven förskoleverksamhet är viktigt, då sådana ärenden ofta behöver handläggas direkt.

Förvaltningen vill understryka vikten av att planer och rutiner tas fram för att säkerställa driften för stadens gemensamma växelfunktion.

## **Bromma stadsdelsnämnd**

**Bromma stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2009 att som svar på remissen översända stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Lillemor Samuelsson (v), Karin Hanqvist (s) och Eie Herlitz (mp) till förmån för gemensamt förslag till beslut, *bilaga 1*.

**Bromma stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 27 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är i grunden positivt inställd till alla förändringar som har syftar till förbättrad service och effektivisering av den kommunala verksamheten. Inrättande av en gemensam växelfunktion kan innebära fördelar i form av minskad sårbarhet genom förbättrad bemanning, bättre service, ökade förutsättningar för likartad hantering och större möjligheter till regelbunden utbildning för respektive yrkesgrupp.

Förvaltningen vill samtidigt framhålla att Bromma redan idag har en bra fungerande växelfunktion med 96-98 % besvarade samtal vilket knappast kan bli bättre. Brommas växel ingår i Bromma kontaktcenter, som har 9 anställda, med ett antal verksamhetsområden inkluderande information, vägledning och handläggning. Genom att kontaktcentrets personal kan turas om att sitta i växeln uppnås en god service samtidigt som resursanvändningen optimeras.

Nackdelarna med en central förvaltning är att personkänedom och den lokala verksamhetskunskapen minskar samt att arbetsuppgifterna, om de blir för specialiserade, kan upplevas som mindre stimulerande. Även om ambitionen är vällovlig att endast ha ett telefonnummer till Stockholms stad så kan det, för att erbjuda en god service med hög tillgänglighet, vara nödvändigt att ha flera ingångar till staden.

Vid övergången till gemensam växelfunktion behövs en samordnad organisation med tydliga regler, vad gäller telefonpolicyn, samt att driften säkerställs så att inga störningar eller avbrott uppstår. En central utbildningsinsats är även nödvändig för att skapa ett professionellt förhållningssätt bland telefonisterna. Förvaltningen vill avslutningsvis framhålla vikten av att berörda förvaltningar kontinuerligt informeras om projektets genomförande och tidplan.

### **Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd**

**Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2009 att som svar på remissen översända stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Magnus Dannqvist, ledamöterna Mervi Mäkinen Andersson, Lennart Pöppel, Sonja Mogert (alla s), ledamöterna Rosa Lundmark (v), Jonas Eklund (mp), *bilaga 1*.

**Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 22 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget att den gemensamma växelfunktionen

utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag och att ansvaret för den gemensamma växelfunktionen överförs successivt till servicenämnden. En för staden gemensam växelfunktion bör innebära effektiviseringar för staden som helhet. För Enskede-Årsta-Vantörs del har dock en korrekt och kontinuerligt uppdaterad hänvisningsdatabas sedan tidigare utgjort grunden för telefoniverksamheten.

Till skillnad från tidigare gemensamma servicefunktioner bedömer förvaltningen att överföringen av växeln kan minska stadsdelsförvaltningens kostnader.

Det är bra att berörda nämnder och bolag behåller sina telefonnummer under övergångsperiod, i avvaktan på att frågan om ett eller fler telefonnummer till Stockholms stad har blivit utredd ytterligare.

Förvaltningen delar stadsledningskontorets synpunkter om att det är en förutsättning för en väl fungerande gemensam växelfunktion att stadens hänvisningsdatabas är enhetlig och korrekt och att detta arbete måste vara en prioriterad uppgift. Förvaltningen instämmer i att hänvisningsdatabasen måste uppdateras kontinuerligt av en funktion, telesamordnare, hos respektive nämnd/bolag. Det är angeläget att stadsledningskontoret utarbetar regler och riktlinjer skyndsamt för hänvisningsdatabasen så dessa kan utgöra vägledning för nämnder/bolag vad gäller funktionen telesamordnare.

Förvaltningen bedömer att en övertalighet kan uppstå. Förvaltningen har för växelverksamheten fyra tillsvidareanställda fördelat på tre heltidstjänster och inom dessa ryms delar av funktionen telesamordning (hänvisningsdatabasen). Ytterligare del av telefonin (inköp m.m.) finns inom IT. Hur förvaltningen ska bemanna telesamordningen beror på när i tid IT samt gemensam växel överförs. Det är viktigt att tidplanen för stadsdelsnämnderna blir tydliggjord snarast.

Avslutningsvis anser förvaltningen att en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet bör utformas i samråd med representanter från förvaltningar/bolag, för att funktionen ska motsvara förvaltningarnas och medborgarnas behov på bästa sätt.

## **Farsta stadsdelsnämnd**

**Farsta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2009 att som svar på remissen överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Gunnar Sandell m fl (s), Mats E P Lindqvist (mp) och Malin Larsson (v), *bilaga 1*.

**Farsta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 20 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

En gemensam växelfunktion finns redan i Stockholms stad genom Centrexplattformen

för de nämnder och bolag som ingår. Skillnaden med stadsledningskontorets förslag är att samtliga nämnder och bolag kommer att ingå i en gemensam telefoniplattform.

Enligt remissen kommer kontaktcenter att kunna lösa de flesta frågorna från invånare, besökare och företag. Målsättningen är att 70 procent av frågorna ska kunna lösas vid den första kontakten med staden vilket kommer att avlasta den gemensamma växelfunktionen. Att få svar på en fråga via kontaktcenter kan vara tålmodsprövande då det krävs ett antal knapptryckningar innan rätt ämnesområde och instans nås.

En gemensam växelfunktion kan effektivisera samtalsflödet i viss mån och det är bra med gemensamma riktlinjer och rutiner. Däremot förloras den lokala kunskapen och kännedomen som de lokala växeltelefonisterna besitter. En stor del av de inkommande samtalen till stadsdelsnämnderna är samtal som gäller sociala frågor som inte kan besvaras via kontaktcenter.

Förvaltningen ser positivt på att servicenämnden ska få uppdraget att vara en sammanhållande länk som följer stadens verksamheter och behov av telefonistöd. Uppföljningen och utvecklingen av hur telefonerna hanteras på respektive nämnd och bolag görs bäst lokalt så som föreslås i remissen. Det finns en målsättning att samtalsvolymen till den gemensamma växelfunktionen ska minska med 30 %. Kontaktcenter förväntas ta en del av samtalen men kontaktcenter är än så länge under uppbyggnad. Genom den större samtalsvolym som blir fallet med att växelfunktionen läggs ut på entreprenad kan kostnaden per inkommande samtal sänkas. Förvaltningar som avropat telefonist på distans kommer då att få lägre kostnader. Det nämns inte om dessa förvaltningars kostnader var lägre eller högre per samtal före övergången till telefonist på distans.

Hänvisningsdatabasen fungerar inte helt tillfredsställande idag. Uppdateringen av databasen måste bli bättre och det är grundläggande att det på varje förvaltning och bolag finns en ansvarig telesamordnare som ansvarar för arbetsuppgiften. Enhetliga regler och riktlinjer är centralt för att en gemensam växelfunktion ska fungera i hela organisationen.

## **Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd**

**Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2009 att som svar på remissen översända stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Jan Wallman m.fl. (s), ledamöterna Kjell Marténg (v) och Ylva Wahlström (mp) mot beslutet med hänsyn till eget förslag, *bilaga 1*.

**Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 26 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

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.

### **Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd**

**Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2009 att som svar på remissen översända stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordförande Berit Kruse m fl (s) och ledamot Leif Larsson (v) mot beslutet, *bilaga 1*.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordförande Birgitta Wahlman m.fl. (m), ledamot Helen Jäderlund Eckardt (fp) och ledamot Fredrik Wallén (kd), *bilaga 1*.

**Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 12 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

En centraliserad växelfunktion har fördelar när det gäller möjligheten för medborgarna att komma rätt i stadens organisation eftersom de får färre nummer att komma ihåg. Detta ställer samtidigt stora krav på den som ska driva växeln eftersom stadens organisation är så omfattande. Det bör således läggas stor tonvikt på att upprätthålla kunskap om stadens organisation, dess olika verksamheter och rutiner mm. En del av ansvaret för att upprätthålla denna kunskap bör åligga stadens olika förvaltningar genom samordningsfunktioner för telefonin. Dessa samordningsfunktioner bör bland annat ansvara för att uppdatera informationen som finns på växelns dator. Vidare bör entreprenören ha svarsgrupper som är specialiserade på olika delar av stadens verksamhet allt för att möjliggöra för entreprenören att få ingående kunskap om stadens organisation.

Kvalitetsuppföljning är viktig för att klara tillgängligheten. Upphandlingen bör innehålla krav om att en föreskriven miniminivå på tillgängligheten ska upprätthållas. Uppföljning av tillgänglighetsstatistiken bör sedan ske regelbundet, minst månadsvis i form av rapporter. Regelbundna träffar med entreprenören bör genomföras för att ge tillfällen att gå igenom viktigare organisationsförändringar och för att diskutera förbättringar.

## **Kungsholmens stadsdelsnämnd**

**Kungsholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 16 juni 2009 att som svar på remissen från kommunstyrelsen översända förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Catarina Agrell m.fl. (s), Reijo Kittilä (v) och Ingerd Akselsson Le Douaron (mp) mot beslutet med hänvisning till sitt gemensamma förslag, *bilaga 1*.

**Kungsholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 29 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Kungsholmens stadsdelsnämnd har en växel i egen regi. Växeln, med fem medarbetare, betjänar Kungsholmens, Norrmalms och Östermalms stadsdelsförvaltningar. Medarbetarna har med tiden upparbetat goda kunskaper om de tre förvaltningarnas olika organisatoriska indelningar samt stadsdelarnas geografi.

När en gemensam växel för staden diskuterades i samband med ärendet om översyn av stadens administration (ÖSA) var stadsdelsförvaltningen och nämnden kritisk till en sådan lösning, bl.a. mot bakgrund av ovan nämnda fördelar med en lokal växel. Det förslag som nu presenteras är dock mycket mer heltäckande, där växelfunktionen finns insatt i ett sammanhang med bl.a. e-tjänster, kontaktcenter och Äldre direkt.

Förutsättningarna för en bättre medborgarservice finns i det nu presenterade förslaget. Tanken på att många medborgare i stor utsträckning ska lösa sina behov av information och tjänster på nätet är naturligtvis helt riktig. Den som ringer stadens gemensamma nummer – 508 00 508 – ska mötas av möjligheten att välja ett av flera ämnen och därefter få prata med en generell insatt medarbetare i ett kontaktcenter och få svar på sina frågor.

## **Norrmalms stadsdelsnämnd**

**Norrmalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 17 juni 2009 att som svar på remissen översända stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Lars Arell m.fl. (s), *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes därutöver av Berit Vikner (v), *bilaga 1*.

**Norrmalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 1 juni 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen är positiv till förslaget om en för stadens bolag och nämnder gemensam växel. I kombination med Äldre Direkt och Kontaktcenter Stockholm kommer en gemensam växel att underlätta för allmänheten, företagare och olika myndigheter att få svar på sina frågor eller redan från början bli hänvisade till rätt instans.

Stadsdelsförvaltningen känner inte till i vilken utsträckning Äldre Direkt och Kontaktcenter Stockholm avlastat handläggande personal på stadsdelsförvaltningarna. När dessa verksamheter blir mer etablerade och den gemensamma växeln uppbyggd kommer förhoppningsvis mer tid att kunna ägnas till utredningar, strategiskt arbete och analyser, vilket i sin tur gynnar brukare och övriga intressenter. Förvaltningen vill framhålla vikten av en kontinuerlig uppföljning av i vilken utsträckning Äldre Direkt, Kontaktcenter Stockholm och en gemensam växel avlastar stadens nämnder och bolag.

Införandet av gemensam växel innebär att växelpersonalens kännedom om lokala förhållanden kommer att gå förlorad. Det är därför ytterst angeläget att samtliga förvaltningar och bolag lägger in korrekta uppgifter i hänvisningsdatabasen och att den ständigt hålls uppdaterad. Det är också viktigt att alla anställda följer stadens telefonpolicy.

Förvaltningen är positiv till att servicenämnden får i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport vad gäller alla e-tjänster och att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering.

### **Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd**

**Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 17 juni 2009 att som svar på remissen översända förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av tjänstgörande ordförande Abebe Hailu m.fl. (s) och ledamot Gunilla Bhur (v) med hänvisning till gemensamt förslag, *bilaga 1*.

*Reservation* anfördes därutöver av ledamot Jakob Dencker m.fl. (mp) med hänvisning till eget förslag, *bilaga 1*.

**Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 4 juni 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen har i huvudsak inget att erinra mot förslaget, då det bör kunna underlätta kontakten med staden med snabba svar och korrekta hänvisningar. Förvaltningen vill dock påtala behovet av att anpassa funktionerna även utifrån de individer som kan ha svårigheter med att förstå det svenska språket eller att fylla i en blankett.

Förvaltningen anser vidare att det är nödvändigt att de gemensamma ingångarna, via telefon eller webben, ger garantier för att frågor om myndighetsutövning behandlas på ett korrekt sätt. Det kan vara anmälningar om barn som riskerar att fara illa. Dessa anmälningar kräver en snabb handläggning. Mottagaren av samtalet måste försäkra sig om att anmälan tas om hand och av rätt person. Frågor om sekretess och hanteringen av sekretesskyddade uppgifter är också viktiga att beakta i planeringen av de gemensamma ingångarna till staden, via telefon eller webbplatsen.

Avesta Teletjänst AB sköter sedan den 1 december 2008 telefonväxeln i Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd. Erfarenheterna hittills är att för att en gemensam växel ska fungera är det av största vikt att staden har en tydlig telefonpolicy som samtliga medarbetare känner till. Förvaltningarna måste också ha ett tydligt uppdrag att löpande uppdatera hänvisningsdatorm som är telefonisternas arbetsredskap och enda hjälpmedel att hitta rätt instans att koppla samtalet till. Att man i sin verksamhet på förvaltningarna använder de tekniska möjligheter för telefoni som finns för att underlätta för invånarna att få kontakt med rätt instans är bra.

### **Södermalms stadsdelsnämnd**

**Södermalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2009 att som svar på remissen översända förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Jan Forsell m fl (s), Birger Jeansson (mp) och Heinz Spira (v) mot beslutet till förmån för eget förslag till beslut, *bilaga 1*.

*Ersätтарыttrande* gjordes av Pia Toremar (c), *bilaga 1*.

**Södermalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 18 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Enligt stadsdelsförvaltningen finns det ett antal mycket starka skäl som talar för ett faktiskt genomförande i hela staden i enlighet med förslagen i remissen. Södermalms har sedan tidigare sett stordriftsfördelarna och har också utfört växeltelefonitjänster åt serviceförvaltningen. Det uppenbara stordriftsfördelar innebär att fördelarna för varje enskild förvaltning är större ju mindre förvaltningen är. Icke desto mindre bör försla-

get såväl för Södermalm som för hela staden innebära påtagliga effektiviseringsmöjligheter.

Stadsdelsförvaltningen kan också konstatera att det för Södermalm sannolikt uppstår övertalighetskostnader.

Stadsledningskontorets förslag vad gäller gemensam medborgarsupport för stadens e-tjänster på stadens webbplats samt synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet berör enligt förvaltningen angelägna frågor. Att gränser mellan kontaktcenter, e-tjänster och växelfunktion genom detta i vissa stycken sammanfaller ur ett medborgarperspektiv är både rimligt och eftersträvaransvärt men utifrån förvaltningsperspektiv är det viktigt att respektive del bär sina kostnader. Risker är annars att en dåligt utformad e-tjänst driver upp kostnaden för växelfunktionen.

## **Skarpnäcks stadsdelsnämnd**

**Skarpnäcks stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2009 att som svar på remissen från kommunstyrelsen översända förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Maria Hannäs (v), ledamoten Monika Lindh m.fl. (s) och ledamoten Birgitta Hansen (mp) till förmån för gemensamt förslag till beslut, *bilaga 1*.

**Skarpnäcks stadsdelsförvaltning**s tjänsteutlåtande daterat den 19 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen delar i huvudsak utredningens principiella slutsatser, resonemang och stödjer förslaget, samt lämnar följande synpunkter. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med Stockholms stad. Förvaltningarna ska ha stockholmarna i centrum och tillhandahålla god service till invånare, företagare och besökare. Det ska inte vara krångligt att få svar på frågor och få stöd och information. Ambitionen att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit medborgarna på ett enkelt sätt ska få information är bra, men det är många komplexa frågor som ska besvaras. Stockholms stad är en stor organisation med en mängd olika verksamheter. Det ställer krav på de tekniska lösningarna så det inte blir för många knapptryckningar på telefonen för den enskilde för att kunna sortera var ärendet hör hemma. Vidare borde ambitionen att ha ett telefonnummer även gälla internt för alla medarbetare i Stockholms stad. Hur ser tjänste/ansvarfördelningen ut mellan serviceförvaltningen, serviceCentrum, kontaktcentrum? Vem ringer medarbetarna till om telefonen inte fungerar?

Enligt förslaget kommer förvaltningarna ansvara för att effektivisera och utveckla teleanvändningen samt uppdatera register och kataloger med korrekt information. Förvaltningen anser att det är rimligt och är en förutsättning för en väl fungerande gemensam växelfunktion. Det verkar också rimligt att ansvara för att följa upp avtal

och användning samt utvärdering av telelösningar med avseende på nytta, kostnader och service. Vidare föreslås att varje förvaltning ansvarar för beställningar av utrustning och kommunikation. Förvaltningen anser att detta borde ligga rimligtvis hos serviceförvaltningen i likhet med hur it- beställningar kommer att ske framöver. En gemensam synpunkts- och klagomålshantering anser förvaltningen vara en bra lösning.

Det ärendehanteringssystem som ska tillämpas måste dock kunna hantera stora volymer av varierande slag samt fungera smidigt i förhållande till brukarna om inte servicegraden till invånarna ska försämrats. Ett ärendehanteringssystem måste också kunna hantera möjligheterna att vara anonym i kontakterna med staden. Det måste vara klart reglerat hur överföringar av ärenden mellan serviceförvaltningen och stadsdelsförvaltningar ska ske för att det i praktiken inte ska medföra en fördröjning av handläggningsförfarandet. Förvaltningen undrar dock hur synpunkter och klagomål som kommer direkt till förvaltningen ska hanteras? Ska dem skickas vidare till serviceförvaltningen för att diarieföras eller görs det på förvaltningen?

Vid kriser och andra händelser som skapar många samtal kan likvärdig information meddelas av många handläggare samtidigt. Förvaltningen vill understryka vikten av att telefonlinjer ska snabbt kunna anpassas till att ta emot många samtal oavsett art, och att planer och manuella rutiner tas fram för att säkerställa driften. En annan risk som finns är om växeln utsätts för driftstörningar, då kommer alla som är anslutna till växeln drabbas, till skillnad från idag. Det krävs därför ett ordentligt backuppsystem som kan ta över växelfunktionen i sådana situationer.

## **Skärholmens stadsdelsnämnd**

**Skärholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2009 att som svar på remissen från kommunstyrelsen översända förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av Liliane Svensson (s) för minoriteten (s), (v), (mp) till förmån för eget förslag till beslut, *bilaga 1*.

**Skärholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 18 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

### **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.

#### **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.

### **Spånga-Tensta stadsdelsnämnd**

**Spånga-Tensta stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2009 att som svar på remissen översända stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Ornina Younan (s), ledamöterna Awad Hersi (mp), Jonas Ljungstedt (v), Eva Andersson (s), Rune Olofsson (s) och Azad Hassan (s) mot beslutet till förmån för eget förslag till beslut, *bilaga I*.

**Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 11 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning har tagit del av förslaget om införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag.

Förvaltningen har tidigare beskrivit i ”Remissvar, Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad”, dnr 006-256/2008, vad som bör beaktas vid införandet av kontaktcenter och med en gemensam växel.

För förvaltningen är det viktigt att bästa möjliga avtal kan tecknas som ger service med god kvalitet och till ett bra pris oavsett driftsform. Detta uppnås bäst, utifrån kommunfullmäktiges beslut, att ett gemensamt avtal tecknas av staden centralt.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltningen har redan idag delar av växelfunktionen på entreprenad genom stadens gemensamma telefoniavtal med Tieto AB genom en så kallad ”overflow-funktion”. Detta innebär att om telefonkön blir längre än 5 samtal så kopplas de istället till Tietos växel i Avesta.

### **Älvsjö stadsdelsnämnd**

**Älvsjö stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2009 att som svar på remissen översända förvaltningens tjänsteutlåtande.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Majvi Andersson m fl (s) och ledamoten Kenneth Rönquist (mp) mot nämndens beslut med hänvisning till eget förslag, *bilaga 1*.

**Älvsjö stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 5 maj 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Älvsjö stadsdelsnämnd är en av de tre nämnder som först överförs till den gemensamma växelfunktionen och lämnar ifrån sig växeln till servicenämnden fr.o.m. den 1 juni 2009.

Förvaltningen är positiv till införande av en gemensam växel för stadens förvaltningar och bolag eftersom det underlättar kontakten för stadens invånare.

Införandet av Äldre direkt och Kontaktcenter Stockholm har inneburit en avlastning för växelfunktionen och antalet samtal till växeln beräknas minska ytterligare när Kontaktcenter Stockholm varit igång en längre tid.

Vid införande av en gemensam växel för hela staden kommer kännedomen om de lokala förhållandena att försämrats och det gäller för all personal att följa stadens telefonpolicy.

För att det ska fungera med en gemensam växelfunktion är det av ytterst angeläget att samtliga förvaltningar och bolag lägger in korrekta uppgifter i hänvisningsdataba-

sen och ständigt håller den uppdaterad.

Förvaltningen anser att förslaget att ge servicenämnden i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats är bra. Förvaltningen är även positiv till att servicenämnden får i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Det är viktigt att rutiner och planer utarbetas så att växelfunktionen även fungerar i händelse av kriser, oförutsedda händelser eller andra störningar i telefonifunktionen.

## **Östermalms stadsdelsnämnd**

**Östermalms stadsdelsnämnd** har meddelat att man ej har några synpunkter att lämna på remissen till kommunstyrelsen.

## **Stockholms Stadshus AB**

**Stockholms Stadshus AB** har som svar på remissen översänt ett tjänsteutlåtande.

**Stockholms Stadshus AB:s** tjänsteutlåtande daterat den 29 juni 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Koncernledningen tillstyrker förslaget att inrätta en gemensam växelfunktion för stadens verksamheter. Flera av dotterbolagen inom koncernen Stockholms Stadshus AB har dock framfört mycket viktiga synpunkter avseende bland annat växelfunktionens tillgänglighet och växeltelefonisternas sakkunskap om stadens verksamheter i sina remissvar. Koncernledningen förutsätter att dessa bolagsspecifika synpunkter beaktas av servicenämnden.

### **Underremisser**

*Svenska Bostäders remissvar har i huvudsak följande lydelse.*

Svenska Bostäder är tekniskt sett ett av de bolag som relativt enkelt skulle kunna gå in i en gemensam växel. Plattformen delar bolaget redan med flera av stadens förvaltningar och bolag och anknytningarna är redan en del av stadens nummerserier. Generellt sett ställer sig bolaget positivt till en gemensam växel och de rationaliseringsfördelar som därigenom kan uppnås. Vid ett eventuellt införande vill dock bolaget vinnlägga sig om att Svenska Bostäder kan fortsätta erbjuda hyresgästerna en hög telefonservice. I bolagets fall handlar god telefonservice om hög tillgänglighet, att så många inkommande samtal som möjligt hamnar hos rätt person direkt och att den lokala kunskapen hos den centrala växelfunktionen är så hög att majoriteten av alla samtal kopp-

las rätt vid första tillfället.

Några av de frågor och hänsynstaganden som Svenska Bostäder vill belysa vid ett eventuellt beslut om gemensam växel för stadens samtliga förvaltningar och bolag är:

- Rationalitet och service. Svenska Bostäder förordar en genomlysning av bolagens samtaltyster och slutsatser kring hur en gemensam växel och ett Kontaktcenter kan rationalisera bolagens samtalsflöde med bibehållen servicenivå.
- Eget växelnummer. För att hålla fortsatt hög service till Svenska Bostäders hyresgäster anser bolaget att det är nödvändigt att bolaget även fortsättningsvis har ett eget telefonnummer.
- Samordning och tidplan. Svenska Bostäder efterlyser en projektplan och tidplan som beskriver när ett inträde kan bli aktuellt för de olika förvaltningarna och bolagen, samt en samordnare/projektledare som driver arbetet framåt. I förberedelserna bör det också ingå en tidig indikation på vilka krav som ställs på bolaget vid införandet av en gemensam växel.
- Bemanning. I stadens förvaltningar och bolag finns många erfarna och kompetenta telefonister. Om det blir aktuellt med en gemensam växel bör staden utreda möjligheterna till verksamhetsövergång för dessa medarbetare.

*Familjebostäders remissvar har i huvudsak följande lydelse.*

Bolaget har tidigare varit en del i den av staden centralupphandlade telefonilösningen, men valde inför den senaste centrala upphandlingen att söka en egen lösning på grund av dåliga erfarenheter. För en liten organisation som Familjebostäder gick det inte att inom ramen för den gemensamma upphandlingen få gehör för bolagets specifika behov. Bolaget har nu på egen hand upphandlat telefoni och växeltjänster från Telenor i ett avtal som löper fram till 2010-03-31. Genom den nya telefonilösningen har svarsfrekvensen ökat markant och kundnöjdheten hos bolagets hyresgäster kraftigt förbättrats. Eftersom Familjebostäder tackade nej till att delta i stadens telefoniavtal saknas juridiska möjligheter för bolaget att ansluta sig till det befintliga avtalet. Det är först när det befintliga avtalet går ut 2012-2014, som bolaget kan anslutas. Då bolagets nuvarande telefoniavtal går ut i mars 2010 har företaget inlett upphandling av nytt telefoniavtal. I denna upphandling kommer avtalstiderna att synkroniseras med stadens avtal för att möjliggöra en senare anslutning. Vid genomförandet av en gemensam växel- och telefonilösning för stadens samtliga nämnder och bolag är det viktigt för Familjebostäder att kunna använda sitt eget växelnummer och att uppringande möts av företagets namn. Ambitionen att hyresgästerna ska vända sig till Familjebostäder via ett telefonnummer till Stockholms stad är enligt bolaget ingen bra lösning. Det kan fungera om man som medborgare inte vet vilken del av stadens organisation som har ansvar för olika uppgifter. Men för Familjebostäders hyresgäster som söker kontakt med sin hyresvärd är det viktigt att inte mötas av en anonym växel för Stockholms stad. För att uppnå bolagets vision om en hyresrätt i världsklass måste kunderna/hyresgästerna snabbt och enkelt kunna nå bolaget.

*Stockholmshems remissvar har i huvudsak följande lydelse.*

Bolaget stöder i allt väsentligt förslaget om införande av en gemensam växelfunktion för Stockholms stad. Stockholms hem är en utpräglad serviceorganisation som verkar inom den konkurrensutsatta lokal- och bostadssektorn. Många av våra kunder som kontaktar oss via telefon i stället för e-post eller hemsidan är ofta till åren komna. Ett gott bemötande av våra kunder är därför A och O. Vid upprättandet av ett gemensamt svarsställe är det därför av största vikt att bemanningen sker med personal som talar god svenska och är väl insatt i hur ett svenskt bostadsföretag fungerar.

*Micasa Fastigheters remissvar har i huvudsak följande lydelse.*

Bolaget ser en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag som positivt. Bolagets växelfunktion är redan idag utlagd på entreprenad genom avrop på stadens gemensamma telefoniavtal. Micasa Fastigheter anser dock att det är viktigt att bibehålla de olika ingångar som finns till den gemensamma växeln så att hyresgästerna i sina telefonkontakter möts av bolagets namn. Micasa Fastigheters hyresgäster är äldre och kan ha olika kognitiva funktionshinder vilket betyder att det är extra viktigt att eftersträva så få nivåer som möjligt. Den personliga kontakten ses som mycket viktig för bolagets kunder. Förslaget att ge servicenämnden i uppdrag att inrätta en gemensam synpunkts- och klagomålshantering inom e-tjänsteprogrammet kan bidra till ökad service för exempelvis stadsdelsnämnderna som har en likartad verksamhetskaraktär. För Micasa Fastigheter innebär det en försämring då flertalet samtal rör felanmälningar vilket verksamheten har en organisation för dygnet runt. Vidare kommer det bli svårigheter för växelpersonal att styra samtalen rätt då de inte har tillgång till fastighetssystemet Fasad. Det finns därmed risk för att felavhjälpande åtgärder, som i dagsläget hanteras på ett snabbt och smidigt sätt, fördröjs med försämrade service till kunden som följd.

*Bostadsförmedlingens remissvar har i huvudsak följande lydelse.*

Bolaget avvecklade sin egen växel i februari 2006. Fastighetskontoret har sedan dess skött bostadsförmedlingens växelfunktion på uppdrag. Denna lösning har fungerat mycket bra. Bostadsförmedlingen har inte så många samtal som rings in via växel utan de flesta samtal som bolaget får kommer rings via ett direktnummer eller via Bostadsförmedlingens callcenter. Bostadsförmedlingen ställer sig positiv till en gemensam växel för hela staden. En gemensam växel skapar förutsättningar för att det blir enklare för medborgarna att komma i kontakt med stadens olika verksamheter via endast något eller några få nummer. Det är dock viktigt att en fortsatt hög servicenivå bibehålles genom att växeln får en tillräckligt stor kapacitet så att den kan hantera den stora volym av samtal som blir aktuell och att växelpersonalen får information och kunskap om stadens olika verksamheter. Det är också angeläget att man via den gemensamma växeln ska kunna ringa direkt till Bostadsförmedlingen och att man då svarar med bostadsförmedlingens namn. Antalet knapptryckningar och val via telefonen bör i möjligaste mån minimeras för stadens medborgare. Det är bra med det successiva införandet så att eventuella inkörningsproblem kan minimeras.

SISAB finner förslaget till införande av en gemensam växelfunktion vara bra och ser positivt på förslaget.

*Stockholms Hamnars remissvar har i huvudsak följande lydelse.*

Bolaget förstår rationaliseringsbehoven och de möjliga rationaliseringseffekterna för Stockholms Stad som helhet. Det bör dock framhållas att Hamnen främst har kommersiella kontakter med företag såväl i Stockholm, i Sverige som internationellt och hanterar ärenden gentemot allmänheten i mycket liten omfattning. Verksamheten omfattar allmän sjöfart, handelssjöfart med färje- och containertrafik, kryssningstrafik, kontakt med speditörer, kunder m fl vilket kräver en specifik kunskap hos våra telefonister. Stockholms Hamnar bedriver också hamnverksamhet i tre kommuner och har 24-timmars bemanning hela året för både telefon och besök i hamnens bevaknings- och trafikcentral, sk BTC. BTCs uppdrag omfattar kontakt med sjöfarten, säkerhet, områdesövervakning samt allmän jour. Bolaget ser fördelar med att använda sig av ”Telefoni som tjänst” men har inget behov av gemensam växeltelefonist. Bolaget anser att ”Telefoni som tjänst” och ”Overflow” funktionen kan vara obligatoriskt men ”Gemensam telefonist” bör vara valfritt för bolag/förvaltningar med särskild inriktning. I det fortsatta arbetet med projektet är det viktigt att det finns vinster i form av effektiviseringar liksom en förbättrad servicenivå att göra. Hamnens deltagande bör ske utifrån sådan bedömning .

*Stockholm Parkerings remissvar har i huvudsak följande lydelse.*

Stockholm Parkering har omfattande telefonkontakter med kunder, bilister och entreprenörer m.fl. och har dessutom en hög besöksfrekvens på kontoret. Växel- och receptionsfunktionen bemannas i dag av en och samma medarbetare som har en gedigen kunskap om bolagets verksamhet och medarbetare. Denna funktion är integrerad med bolagets kundservice och är en mycket viktig backupfunktion vid hög belastning på ”inkommande slingor” som betjänar olika typer av kundärenden. Efter kontorstid och under helger finns en jourtelefon som sköts av Securitas. Stockholm Parkering ser sig idag därför inte kunna tillgodogöra sig några besparingar eller att ge ökad service till kunder och andra intressenter genom att anslutas till en stadsgemensam växelfunktion.

*Stokabs remissvar har i huvudsak följande lydelse.*

Stokab välkomnar förslaget att inrätta en gemensam växelfunktion för stadens förvaltningar och bolag. Genom att servicenämnden även får uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport för stadens e-tjänster finns förutsättningar att fullt ut dra nytta av de samordnade funktionerna. En integrering mellan data, telefoni och verksamhets-system ger möjligheter för medborgare och företag att få information och svar på sina frågor både via ”nätet” och telefonen. Stokabs kunder är företag varför medborgare ytterst har sällan direktkontakt med Stokab, vilket innebär att medborgarsupport och synpunkts- och klagomålshantering från medborgare inte blir aktuella för Stokabs del. Därför rekommenderas servicenämnden att beakta nyttjandegrad av de olika tjänsterna vid utformning av prislistan. Stokab har sin växelfunktion på entreprenad via avrop från stadens ramavtal och avropar även ”telefonist på distans” och kan ansluta sig till stadens gemensamma växelfunktion så snart detta är möjligt. Stokab vill understryka vikten av att tillgängligheten klargörs för de tjänster servicenämnden avser att tillhandahålla, exempelvis svarstid i växeln samt hur tekniska störningar hanteras. Stokab instämmer med det som bolagen framfört i utredningen, att det är angeläget att även i fortsättningen kunna använda befintligt växelnummer (508-numret) och att kunden möts av bolagets namn.

*Stockholm Vattens remissvar har i huvudsak följande lydelse.*

Bolaget bedömningen av sakfrågan utgår ifrån vad som är bäst för Stockholm Vatten i genomförandet av sitt uppdrag, med de strategiska inriktningarna Tillförlitlighet, Effektivitet och Kundfokus. Bolaget anser att den roll som Servicenämnden får, enligt förslaget, att fungera som beställare gentemot entreprenörer förutsätter att nämnden, via serviceförvaltningen, måste kompromissa och standardisera sina krav utifrån den totala verksamheten inom staden. Detta innebär med all säkerhet att Stockholm Vatten, som en liten del i sammanhanget, kommer att få mycket svårt att få gehör för sina krav, synpunkter och idéer. Bolaget anser att dagens lösning med en stadsgemensam teknisk plattform (inkluderande Centrex) i stort fungerar bra. Det finns dock fortfarande en del att önska vad gäller tjänster kopplade till telefonin. Den andra aspekten, som avser tillförlitlighet, utgörs av frågor som har med säkerhet att göra. Inom ramen av Stockholm Vattens RSA-arbete har en fungerande telefonväxelfunktion ansetts som mycket väsentlig och en förutsättning för en effektiv kommunikation i kritiska lägen. Det är bolagets bedömning att en egen växelfunktion på ett bättre sätt, än alternativa lösningar, garanterar detta. Det gäller att snabbt kunna "rigga" för att kunna hantera en krissituation. Telefonin är bolagets viktigaste kommunikationsväg externt/internt. Den berör alla delar av verksamhet, växel, kundtjänst och information mm. Avbrott i telefonin kan snabbt övergå från att vara en störning till att utgöra en allvarlig händelse. Det administrativa stödet ska utgå, inriktas och dimensioneras efter kärnverksamhetens krav. Det är bolagets absoluta övertygelse att detta görs bäst om det finns en nära relation mellan stöd- och kärnverksamhet. Växeltelefonisten blir en aktiv och kunnig part i ärendehantering. Detta borgar för effektivitet. Inom ramen av en resurssnål verksamhet som ständigt måste omprioriteras är det väsentligt med en hög förändrings- och anpassningsbenägenhet. Den mer "småskaliga" lösningen ger detta. Stockholm Vatten måste kunna erbjuda direkta kontakter, tydliga besked och snabba svar till bolagets kunder. De storskaliga och för hela stadens standardiserade lösningar gagnar inte bolagets kunder. Den lösning som beskrivs i ärendet med all säkerhet kommer att bli dyrare för Stockholm Vatten jämfört med den lösning som bolaget har idag. Vidare skriver Stockholm Vatten om Göteborgs stad, som genomför motsvarande förändringar inom växel/telefoni och kundcenterverksamheten. Där har man hittat former för att hantera driftrelaterade telefonifrågor gällande Göteborgs Vatten, som inte hanteras genom den gemensamma växeln. Genom att den gamla växeltelefonisten hos Göteborgs Vatten är överförd till den nya växeln har problemen reducerats för VA-verksamheten. När det gäller kundcenterverksamheten är man lite mer försiktig från stadens sida, vad gäller vissa känsliga fackområden (t.ex. VA) jämfört med de ursprungliga planerna.

*Stadsteaterns remissvar har i huvudsak följande lydelse.*

Ett genomförande av en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag skulle medföra besvärliga och kostsamma konsekvenser för Stadsteatern. Ett gemensamt växelnummer är inte eftersträvänsvärt för publiken och bolaget anser inte heller att en gemensam växel är en kostnadseffektiv lösning för Stadsteatern. Stadsteaterns växeltelefonister utför även ett, för Stadsteatern, helt nödvändigt receptionsarbete. I det arbetet ingår bl.a. att registrera ankomst av skådespelare inför kvällens föreställningar, en mycket viktig uppgift som teatern inte klarar sig utan. Stadsteatern skulle inte klara sig utan en bemannad reception, varför en gemensam växel skulle medföra väsentligt ökade kostnader. Stadsteatern har också speciella krav

på växellösningen, bland annat pga att det på vissa ställen saknas GSM- och 3G-täckning, vilket bolaget löser med bl a DECT-telefoni.

*Stockholm Business Regions remissvar har i huvudsak följande lydelse.*

Bolaget ser positivt på förslaget om en gemensam växellösning för Stockholms stad. Konsekvenserna av förslaget är svåröverblickbara utan en mer omfattande utredning. Stockholm Business Region är stadens marknadsföringsbolag och ansvarar bl a för att skapa bra förutsättningar för näringslivet, samt att attrahera nya utländska besökare och investerare. Bolaget har således en bred målgrupp som omfattar både svensk- och engelsktalande, personer med och utan lokal kännedom. Växelfunktionen är den viktigaste vägen in till bolagets funktioner och ska hålla en hög klass vad gäller service och språk. En förutsättning för god service är att växelpersonalen har kännedom om bolagets verksamhet och medarbetarnas respektive ansvarsområde. Bolaget förutsätter att den blivande växelpersonalen ges kunskap i både stadens och bolagets ansvarsområden samt att hänvisningssystemet blir enkelt att uppdatera och använda. Bolaget delar stadsledningskontorets mening om att ytterligare utredning kring antalet ingångar är nödvändig. Stockholm Business Region har idag två växelnummer som ingång, och behovet av eget telefonnummer för bolagets företagslots har diskuterats. Bolaget avvaktar stadsledningskontorets ställningstagande i frågan.

*Stockholms stads utrednings- och statistikkontors remissvar har i huvudsak följande lydelse.* Bolaget ser positivt på förslaget att inrätta en gemensam växelfunktion. En sådan åtgärd kan bidra till ökad tillgänglighet och förbättrad service till stadens medborgare och företag med goda förutsättningar för en effektivare hantering av allmänhetens frågor. Det innebär också en möjlighet till effektiva administrativa funktionerna i verksamheterna. Det är viktigt att det i en sådan gemensam växelfunktion finns bemanning med god kunskap om staden och de skilda uppdrag och tjänster bolag och förvaltningar svarar för.

*S:t Erik Försäkring* har inget att erinra mot förslaget att inrätta en gemensam växelfunktion.

*S:t Erik Markutveckling remissvar har i huvudsak följande lydelse.* Bolaget har liten egen organisation vilket medför att bolaget för närvarande inte har någon egen växelfunktion, telefonplattform eller motsvarande, utan detta är samordnat med Stockholms Stadshus AB. Om bolagets egen organisation förändras, kommer beslut om införande av gemensam växelfunktion naturligtvis att beaktas. Sammantaget har S:t Erik Markutveckling inget att erinra eller några andra synpunkter mot förslagen i det remitterade ärendet.

## RESERVATIONER M.M.

### **Exploateringsnämnden**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Mirja Räihä Järvinen m fl (s) enligt följande

Vice ordföranden Mirja Räihä Järvinen m fl (s) föreslår följande:

- 1 Behåll telefonväxel i Stockholm och i kommunal regi.
- 2 Behåll i huvudsak telefonväxlarna lokalt på respektive nämnd.
- 3 Uppmuntra nämnderna frivilliga samverkan vad gäller telefonväxlarna.
- 4 Därutöver anfördes följande:

Arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens administrativa system och verksamheter. Vi ser positivt på en ökad samordning mellan stadens olika telefonväxlar men är kritiska till den centralisering, upphandling och utlokalisering som föreslås.

Vi har i tidigare ärenden haft farhågor om att centraliserade kontaktcentrum inte leder till önskad effektivitet och tillgänglighet, utan att det istället finns risk för ökad byråkrati, dubbelarbete, och parallella organisationer som arbetar mot samma målgrupper. Med en centraliserad telefonväxel ser vi liknande risker och befarar en otydlighet samt en avsevärd försämring i servicen till allmänheten.

Telefonväxeln är också ett av Stockholms ansikten utåt. Det är ofta det första medborgare och andra möter när man vill kontakta staden. Ett bra och professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service med hög kvalitet. Det viktigt att se över organisation och möjligheter till samverkan när det gäller servicefunktioner som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är både lokala och specifika.

Vi är emot att växelfunktionen läggs ut på entreprenad. Vi anser att den verksamhetskompetens och förtrogenhet som idag finns i våra telefonväxlar inte kan ersättas med distansarbetande växeltelefonist med enbart koll på namn och titlar. Vi vill bevara kunskapen om personalens funktioner, organisationens struktur, geografisk kunskap och specifik verksamhetskunskap som idag finns i våra telefonväxlar. Det handlar om kunskaper som höjer kvalitén i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till oss. Genom en upphandling och utlokalisering av telefonväxelverksamheten exempelvis till Norrland, Göteborg eller varför inte Indien kan säkert prislappen sänkas något. Men vi är övertygade om att detta kommer att ske genom en försämring av växelns servicenivå. Detta är dumsnålt!

*Reservation* anfördes av ledamoten Ann-Margarethe Livh (v) med hänvisning till sitt förslag enligt följande

1 Exploateringsnämnden beslutar att som svar på remissen till kommunstyrelsen framföra följande:

Vi motsätter oss konkurrensutsättningen av stadens växel och anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i kommunal regi. Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad ska ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men det saknas helt beräkningar och underlag som styrker ett sådant antagande. Däremot står det klart att förvaltningarna får utökade kostnader för tele-samordnare och för arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna. Grundläggande faktauppgifter som måste redovisas innan beslut är stadens kostnader för en gemensam växel på entreprenad jämfört med dagens situation.

Sedan den 1 maj har servicenämnden ansvar för den gemensamma växeln för stadsdelsnämnderna och för nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefoniplattform. Vi är djupt kritiska mot det sätt som staden centralt har arbetat med införandet av den nya växelfunktionen. Den bristande informationen har lett till osäkerhet om framtiden bland telefonisterna, vars erfarenheter och kompetens inte heller har tagits tillvara i utvecklingsarbetet. Ytterst drabbar detta stockholmarna som får sämre service.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Entreprenören tar då inte över befintlig personal som vid verksamhetsövergångar, vilket leder till att växeln förlorar den kompetens som finns idag. Dessutom riskerar personalen att bli övertaliga och sägas upp. Om syftet med gemensam växel förbättrad service borde det vara självklart att en eventuell upphandling ska genomföras så att personalen kan följa med, eftersom det krävs god kunskap om verksamheter, organisation och stadsdelsområden hos dem som ska bemanna den gemensamma växeln.

Det finns en hel rad andra tveksamheter i förslaget, bland annat att nämnderna ska ha kvar ansvaret för att effektivisera och utveckla teleanvändningen trots att växelfunktionerna ska centraliseras. Att lägga ansvar och befogenheter på olika förvaltningar bäddar för oklarheter och försämringar och tyder på en bristfällig utredning.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshandling hos servicenämnden. Om synpunkter och klagomål skils från diariet och hantearas i en särskild databas kan granskning av inkomna skrivelser och upprättade handlingar försvåras. Frågan om hur offentlighetsprincipen påverkas måste därför utredas noggrant och ett utarbetat förslag remitteras till nämnderna innan beslut tas. Servicenämnden föreslås också ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats, vilket vi är tveksamma till. Frågan är om en förvaltning kan ge stöd och support i alla e-tjänster, eftersom många tjänster kräver ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information.

## Fastighetsnämnden

*Reservation* anfördes av ledamoten Bengt Sandberg m.fl. (s) med hänvisning till sitt förslag enligt följande

1. Behåll telefonväxel i Stockholm och i kommunal regi.
2. Behåll i huvudsak telefonväxlarna lokalt på respektive nämnd.
3. Uppmuntra nämnderna frivilliga samverkan vad gäller telefonväxlarna.
4. Därutöver anför följande

Arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens administrativa system och verksamheter. Vi ser positivt på en ökad samordning mellan stadens olika telefonväxlar men är kritiska till den centralisering, upphandling och utlokalisering som föreslås.

Vi har i tidigare ärenden haft farhågor om att centraliserade kontaktcentrum inte leder till önskad effektivitet och tillgänglighet, utan att det istället finns risk för ökad byråkrati, dubbelarbete, och parallella organisationer som arbetar mot samma målgrupper. Med en centraliserad telefonväxel ser vi liknande risker och befarar en otydlighet samt en avsevärd försämring i servicen till allmänheten.

Telefonväxeln är också ett av Stockholms ansikten utåt. Det är ofta det första medborgare och andra möter när man vill kontakta staden. Ett bra och professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service med hög kvalitet. Det viktigt att se över organisation och möjligheter till samverkan när det gäller servicefunktioner som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är både lokala och specifika.

Vi är emot att växelfunktionen läggs ut på entreprenad. Vi anser att den verksamhetskompetens och förtrogenhet som idag finns i våra telefonväxlar inte kan ersättas med distansarbetande växeltelefonist med enbart koll på namn och titlar. Vi vill bevara kunskapen om personalens funktioner, organisationens struktur, geografisk kunskap och specifik verksamhetskunskap som idag finns i våra telefonväxlar. Det handlar om kunskaper som höjer kvalitén i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till oss. Genom en upphandling och utlokalisering av telefonväxelverksamheten exempelvis till Norrland, Göteborg eller varför inte Indien kan säkert prislappen sänkas något. Men vi är övertygade om att detta kommer att ske genom en försämring av växelns servicenivå. Detta är dumsnålt!

*Särskilt uttalande* gjordes av ordföranden Kristina Alvendal m.fl. (m) och ledamoten Per Altenberg (fp) enligt följande

Vid införandet av en gemensam växel och ett telefonnummer till Stockholms stad är det stockholmarnas bästa som ska stå i fokus. Tillgänglighet och personlig kontakt är oerhört viktigt för medborgarna. Staden måste ha en människa som svarar på andra sidan när man ringer. Alla kan inte hantera ett talsvarssystem och därför kan en sådan lösning inte heller ersätta den mänskliga kontakten i alla lägen. Det är viktigt att detta tas med i utarbetandet av stadens gemensamma växel och att stadens tillgänglighet kontinuerligt följs upp för att säkerställa en god service till alla stockholmare i deras kontakt med staden. Fastighetsnämnden ställer sig också frågande till om det är rätt väg att gå när en digital växelplattform föreslås ersättas med en analog dito.

*Särskilt uttalande* gjordes av vice ordföranden Martin Michel (mp) enligt följande,

Det är ytterst viktigt att alla stadens medborgare, såväl unga som gamla i sin telefonkontakt med stadens förvaltningar och i synnerhet stadsdelsförvaltningarna får en trygg och bra service med svar direkt eller i nästa steg korrekta hänvisningar till kunliga och serviceinriktad personal. Mötet med telefonsvarare med frågeställningar som inte passar och en kedja av snabbt meddelade knappval fungerar än så länge dåligt och är en plåga för många, särskilt äldre människor. Omorganisationer av det här slaget är svår för medborgarna. Det tar lång tid att lära sig nya telefonnummer och att hitta nya vägar för att få rätt information.

I de lokala stadsdelsförvaltningarna krävs utöver kunskap om verksamheten också lokal- och personkännedom som riskerar att gå förlorad när man centraliserar och handlar upp telefontjänster så som nu föreslås. Det får inte ske.

*Ersättaryttrande* gjordes av ersättarna Lars Wyke (kd) och Daniel Forslund (fp) som båda instämmer i ordförande Kristina Alvendal m.fl. (m) och ledamoten Per Altenberg (fp) särskilda uttalande enligt ovanstående.

Ersättaren Yildiz Kafkas (mp) instämmer i vice ordförande Martin Michels (mp) särskilda uttalande.

## **Idrottsnämnden**

*Reservation* anfördes av Jari Visshed m.fl. (s), Mehdi Oguzsoy (v) och Else Lundin (mp) enligt följande.

1. delvis avslå ärendet
2. därutöver anföras

Det går inte att vara nog tydlig kring vilken viktig roll stadens växel har. Växeln är ett av Stockholms ansikten utåt. Det är det första medborgare, turister och andra möter när man ringer till oss. Ett bra och professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service med hög kvalitet.

Självklart är det viktigt att se över organisation och möjligheter till samverkan när det gäller servicefunktioner som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att det just växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är väldigt speciella.

Vi motsätter oss inte en samordning av växelfunktionen mellan olika förvaltningar i staden däremot motsätter vi oss att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på entreprenad. Vi anser att en stor del av den kompetens som idag finns hos våra egna växeltelefonister inte går att uppbringa på den öppna marknaden. Det handlar om kunskaper om personers funktioner, organisationens struktur och verksamhetens bredd. Det handlar om kunskaper som höjer kvalitén i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till oss. Och det är kunskaper som är svåra att sätta en prislapp på. Detta ärende bevisar att den moderatledda majoriteten i Stockholm återigen stirrar sig blind på prislappen och vägrar ta till sig att kvalitét måste få kosta pengar.

### **Miljö- och hälsoskyddsnämnden**

*Reservation* anfördes av vice ordförande Åsa Romson (mp) till förmån för eget förslag till beslut enligt följande

Miljö- och hälsoskyddsnämnden överlämnar miljöförvaltningens tjänsteutlåtande som svar på kommunstyrelsens remiss

*Reservation* anfördes av ledamöterna Karin Wanngård (s), Ulla Jöhnk (s), Godfrey Etyang (s) och tjänstgörande ersättare Tina Kratz (v) och Gerd Sjöberg-Granlund (s) mot beslutet med hänvisning till Karin Wanngårds och Tina Kratz förslag till beslut enligt följande.

Arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens administrativa system och verksamheter. Vi ser positivt på en ökad samordning mellan stadens olika telefonväxlar men är kritiska till den upphandling och utlokalisering som föreslås.

Telefonväxeln är ett av Stockholms ansikten utåt. Det är ofta det första medborgare och andra möter när man vill kontakta staden. Ett bra och professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service med hög kvalitet. Det viktigt att se över organisation och möjligheter till samverkan när det gäller servicefunktioner

som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är både lokala och specifika.

Vi är emot att växelfunktionen läggs ut på entreprenad. Vi anser att den verksamhetskompetens och förtrogenhet som idag finns i våra telefonväxlar inte kan ersättas med distansarbetande växeltelefonist med enbart koll på namn och titlar. Vi vill bevara kunskapen om personalens funktioner, organisationens struktur, geografisk kunskap och specifik verksamhetskunskap som idag finns i våra telefonväxlar. Det handlar om kunskaper som höjer kvalitén i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till oss. Genom en upphandling och utlokalisering av telefonväxelverksamheten exempelvis till en annan stad eller till och med ett annat land, kan säkert prislappen sänkas något. Men vi är övertygade om att detta kommer att ske genom en försämring av växelns servicenivå. Det är ett pris vi inte tycker är värt att betala.

## **Stadsbyggnadsnämnden**

*Reservation* anfördes av Gunni Ekdahl (s), Hasan Dölek (s), Katrin Nyström (s), Cecilia Obermüller (mp) och Martin Hansson (mp) enligt följande

- Behåll telefonväxel i Stockholm och i kommunal regi.
- Behåll i huvudsak telefonväxlarna lokalt på respektive nämnd.
- Uppmuntra nämnderna frivilliga samverkan vad gäller telefonväxlarna.

Därutöver anfördes följande

Arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens administrativa system och verksamheter. Vi ser positivt på en ökad samordning mellan stadens olika telefonväxlar men är kritiska till den centralisering, upphandling och utlokalisering som föreslås.

Vi har i tidigare ärenden haft farhågor om att centraliserade kontaktcentrum inte leder till önskad effektivitet och tillgänglighet, utan att det istället finns risk för ökad byråkrati, dubbelarbete, och parallella organisationer som arbetar mot samma målgrupper. Med en centraliserad telefonväxel ser vi liknande risker och befarar en otydlighet samt en avsevärd försämring i servicen till allmänheten.

Telefonväxeln är också ett av Stockholms ansikten utåt. Det är ofta det första medborgare och andra möter när man vill kontakta staden. Ett bra och professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service med hög kvalitet. Det viktigt att se över organisation och möjligheter till samverkan när det gäller servicefunktioner som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är både lokala och specifika.

Vi är emot att växelfunktionen läggs ut på entreprenad. Vi anser att den verksamhetskompetens och förtrogenhet som idag finns i våra telefonväxlar inte kan ersättas

med distansarbetande växeltelefonist med enbart koll på namn och titlar. Vi vill bevara kunskapen om personalens funktioner, organisationens struktur, geografisk kunskap och specifik verksamhetskunskap som idag finns i våra telefonväxlar. Det handlar om kunskaper som höjer kvaliteten i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till oss. Genom en upphandling och utlokalisering av telefonväxelverksamheten exempelvis till Norrland, Göteborg eller varför inte Indien kan säkert prislappen sänkas något. Men vi är övertygade om att detta kommer att ske genom en försämring av växelns servicenivå. Detta är dumsnålt!

*Reservation* anfördes av Maria Hannäs (v) enligt följande

Vi motsätter oss konkurrensutsättningen av stadens växel och anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i kommunal regi. Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad ska ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men det saknas helt beräkningar och underlag som styrker ett sådant antagande. Däremot står det klart att förvaltningarna får utökade kostnader för telesamordnare och för arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna. Grundläggande faktauppgifter som måste redovisas innan beslut är stadens kostnader för en gemensam växel på entreprenad jämfört med dagens situation.

Sedan den 1 maj har servicenämnden ansvar för den gemensamma växeln för stadsdelsnämnderna och för nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefoniplattform. Vi är djupt kritiska mot det sätt som staden centralt har arbetat med införandet av den nya växelfunktionen. Den bristande informationen har lett till osäkerhet om framtiden bland telefonisterna, vars erfarenheter och kompetens inte heller har tagits tillvara i utvecklingsarbetet. Ytterst drabbar detta stockholmarna som får sämre service.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Entreprenören tar då inte över befintlig personal som vid verksamhetsövergångar, vilket leder till att växeln förlorar den kompetens som finns idag. Dessutom riskerar personalen att bli övertaliga och sägas upp. Om syftet med gemensam växel är förbättrad service borde det vara självklart att en eventuell upphandling ska genomföras så att personalen kan följa med, eftersom det krävs god kunskap om verksamheter, organisation och stadsdelsområden hos dem som ska bemanna den gemensamma växeln

Vi anser att varje förvaltning måste ansvara för beställningar av utrustning och kommunikation. Olika typ av arbeten kan ha olika behov av apparatur. Flexibla lösningar måste finnas för att tillfredsställa individuella behov av arbete måste telefoni-hjälpmiddel, som t.ex. head-set.

Det finns en hel rad andra tveksamheter i förslaget, bland annat att nämnderna ska ha kvar ansvaret för att effektivisera och utveckla teleanvändningen trots att växel-

funktionerna ska centraliseras. Att lägga ansvar och befogenheter på olika förvaltningar bäddar för oklarheter och försämringar och tyder på en bristfällig utredning.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshandtering hos servicenämnden. Om synpunkter och klagomål skils från diariet och hanteras i en särskild databas kan granskning av inkomna skrivelser och upprättade handlingar försvåras. Frågan om hur offentlighetsprincipen påverkas måste därför utredas noggrant och ett utarbetat förslag remitteras till nämnderna innan beslut tas.

Medborgarnas synpunkter och klagomål riskerar med det nya systemet att få en längre väg

till ansvarig förvaltning, tjänsteman eller nämnd. Det stämmer dåligt överens med att det ska vara lätt att få kontakt med ansvariga för den tjänst man som medborgare vill ha synpunkter på.

Servicenämnden föreslås också ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats, vilket vi är tveksamma till. Frågan är om en förvaltning kan ge stöd och support i alla e-tjänster, eftersom många tjänster kräver ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information.

## **Servicenämnden**

*Särskilt uttalande* gjordes av ordföranden Joakim Larsson m fl (m), ledamoten Björn Ljung (fp), vice ordföranden Catharina Tarras-Wahlberg m fl (s) och ledamoten Paul Lappalainen (mp) enligt följande:

Vid införandet av en gemensam växel och ett telefonnummer till Stockholms stad är det stockholmarnas bästa som ska stå i fokus. Tillgänglighet och personlig kontakt är oerhört viktigt för medborgarna. Staden måste ha en människa som svarar på andra sidan när man ringer. Alla kan inte hantera ett talsvarssystem och därför kan en sådan lösning inte heller ersätta den mänskliga kontakten i alla lägen. Det är viktigt att detta tas med i utarbetandet av stadens gemensamma växel och att stadens tillgänglighet kontinuerligt följs upp för att säkerställa en god service till alla stockholmare i deras kontakt med staden.

## **Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden**

*Reservation* anfördes av ledamöterna Abdo Goriya m.fl. (s) och ledamoten Stefan Nilsson (mp) mot nämndens beslut till förmån för sitt eget förslag enligt följande:

1. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden avslår delvis förvaltningens förslag till beslut.

## 2. Därutöver vill vi framföra följande.

Det går inte att vara nog tydlig kring vilken viktig roll stadens växel har. Växeln är ett av Stockholms ansikten utåt. Det är det första medborgare, turister och andra möter när man ringer till oss. Ett bra och professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service med hög kvalitet.

Självklart är det viktigt att se över organisation och möjligheter till samverkan när det gäller servicefunktioner som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att just växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är väldigt speciella.

Vi motsätter oss inte en samordning av växelfunktionen mellan olika förvaltningar i staden däremot motsätter vi oss att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på entreprenad. Vi anser att en stor del av den kompetens som idag finns hos våra egna växeltelefonister inte går att uppbringa på den öppna marknaden. Det handlar om kunskaper om personers funktioner, organisationens struktur och verksamhetens bredd. Det handlar om kunskaper som höjer kvalitén i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till oss. Och det är kunskaper som är svåra att sätta en prislapp på. Detta ärende bevisar att den moderatledda majoriteten i Stockholm återigen stirrar sig blind på prislappen och vägrar ta till sig att kvalitét måste få kosta pengar.

## **Trafik- och renhållningsnämnden**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Jan Valeskog m fl (s) och ledamoten Kajsa Stenfelt (v) till förmån för gemensamt förslag till beslut enligt följande:

1. Förvaltningens förslag till beslut avslås.
2. Därutöver anføres följande:

Vi motsätter oss konkurrensutsättningen av stadens växel och anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i kommunal regi. Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad ska ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men det saknas helt beräkningar och underlag som styrker ett sådant antagande. Däremot står det klart att förvaltningarna får utökade kostnader för telesamordnare och för arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna. Grundläggande faktauppgifter som måste redovisas innan beslut är stadens kostnader för en gemensam växel på entreprenad jämfört med dagens situation.

Sedan den 1 maj har servicenämnden ansvar för den gemensamma växeln för stadsdelsnämnderna och för nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefonplattform. Vi är djupt kritiska mot det sätt som staden centralt har arbetat med införandet av den nya växelfunktionen. Den bristande informationen har lett till osäkerhet om framtiden bland telefonisterna, vars erfarenheter och kompetens inte heller har

tagits tillvara i utvecklingsarbetet. Ytterst drabbar detta stockholmarna som får sämre service.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Om syftet med gemensam växel är förbättrad service borde det vara självklart att en eventuell upphandling ska genomföras så att personalen kan följa med, eftersom det krävs god kunskap om verksamheter, organisation och stadsdelsområden hos dem som ska bemanna den gemensamma växeln.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshandling hos servicenämnden. Om synpunkter och klagomål skils från diariet och hanteras i en särskild databas kan granskning av inkomna skrivelser och upprättade handlingar försvåras. Frågan om hur offentlighetsprincipen påverkas måste därför utredas noggrant och ett utarbetat förslag remitteras till nämnderna innan beslut tas. Servicenämnden föreslås också ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats, vilket vi är tveksamma till. Frågan är om en förvaltning kan ge stöd och support i alla e-tjänster, eftersom många tjänster kräver ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information.

*Ersätтарыtrande* gjordes av ersättaren Sebastian Wiklund (v) som instämde i lagt förslag till beslut från Jan Valeskog m.fl. (s) och ledamoten Kajsa Stenfelt (v).

## **Utbildningsnämnden**

*Reservation* anfördes av ledamoten Maria Hassan m fl (s) och tjänstgörande ersättaren Daniel Helldén (mp) mot nämndens beslut till förmån för eget förslag enligt följande:

- att telefonväxeln ska behållas i Stockholm och i kommunal regi
- att telefonväxlarna ska behållas vid respektive nämnd
- att uppmuntra nämnderna frivilliga samverkan vad gäller telefonväxlarna
- samt att därutöver anföra följande

Arbetet med att öka tillgängligheten av stadens verksamheter för medborgarna måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens administrativa system och verksamheter. Vi ser positivt på en ökad samordning mellan stadens olika telefonväxlar men är kritiska till den centralisering, upphandling och utlokalisering som föreslås.

Vi har i tidigare ärenden haft farhågor om att centraliserade kontaktcentrum inte leder till önskad effektivitet och tillgänglighet, utan att det istället finns risk för ökad byråkrati, dubbelarbete, och parallella organisationer som arbetar mot samma mål-

grupper. Med en centraliserad telefonväxel ser vi liknande risker och befarar en otydlighet samt en avsevärd försämring i servicen till allmänheten.

Telefonväxeln är också ett av Stockholms ansikten utåt. Det är ofta det första medborgare och andra möter när man vill kontakta staden. Ett bra och professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service med hög kvalitet. Det viktiga är att se över organisation och möjligheter till samverkan när det gäller servicefunktioner som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är både lokala och specifika.

Vi är emot att växelfunktionen läggs ut på entreprenad. Vi anser att den verksamhetskompetens och förtrogenhet som idag finns hos i våra telefonväxlar inte kan ersättas med distansarbetande växeltelefonist med enbart koll på namn och titlar. Vi vill bevara kunskapen om personalens funktioner, organisationens struktur, geografisk kunskap och specifik verksamhetskunskap som idag finns i våra telefonväxlar. Det handlar om kunskaper som höjer kvalitén i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till oss. Genom en upphandling och utlokalisering av telefonväxelverksamheten exempelvis till Norrland, Göteborg eller varför inte Indien kan säkert prislappen sänkas något. Men vi är övertygade om att detta kommer att ske genom en försämring av växelns servicenivå. Detta är dumsnålt.

*Reservation* anfördes av ledamoten Inger Stark (v) till förmån för eget förslag till beslut enligt följande:

Utbildningsnämnden beslutar att lämna följande svar på remissen.

Vi motsätter oss konkurrensutsättningen av stadens växel och anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i kommunal regi. Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad ska ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men det saknas helt beräkningar och underlag som styrker ett sådant antagande. Däremot står det klart att förvaltningarna får ökade kostnader för telesamordnare och för arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna. Grundläggande faktauppgifter som måste redovisas innan beslut är stadens kostnader för en gemensam växel på entreprenad jämfört med dagens situation.

Redan när kommunfullmäktige behandlade översynen av stadens administration (ÖSA) efterlyste vi alternativa förslag. Vi betonade vikten av att ta tillvara ny teknik men menade att vi måste ha medarbetarna med oss och att kvalitetsmåten måste väga tyngre. Vi menar fortfarande att en teknisk samordning av växelfunktionen inte behöver betyda att telefonisterna måste privatiseras eller bli övertaliga. Det personliga bemötandet med en telefonist som har förvaltningslokal kunskap är viktiga kvalitetsmått i en växel. En alternativ lösning måste tas fram, som tar vara på och utvecklar den förvaltningsspecifika kunskapen som finns hos stadens egna telefonister.

Vi vill i likhet med förvaltningen framhålla att förvaltningarna måste få vara delaktiga i den fortsatta utvecklingen, bland annat frågan om ett eller flera telefonnummer till staden.

Sedan den 1 maj har servicenämnden ansvar för den gemensamma växeln för stadsdelsnämnderna och för nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefonplattform. Vi är djupt kritiska mot det sätt som staden centralt har arbetat med införandet av den nya växelfunktionen. Den bristande informationen har lett till osäkerhet om framtiden bland telefonisterna, vars erfarenheter och kompetens inte heller har tagits tillvara i utvecklingsarbetet. Ytterst drabbar detta stockholmarna som får sämre service.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Entreprenören tar då inte över befintlig personal som vid verksamhetsövergångar, vilket leder till att växeln förlorar den kompetens som finns idag. Dessutom riskerar personalen att bli övertaliga och sägas upp. Om syftet med gemensam växel är förbättrad service borde det vara självklart att en eventuell upphandling ska genomföras så att personalen kan följa med, eftersom det krävs god kunskap om verksamheter, organisation och stadsdelsområden hos dem som ska bemanna den gemensamma växeln.

Det finns en hel rad andra tveksamheter i förslaget, bland annat att nämnderna ska ha kvar ansvaret för att effektivisera och utveckla teleanvändningen trots att växelfunktionerna ska centraliseras. Att lägga ansvar och befogenheter på olika förvaltningar bäddar för oklarheter och försämringar och tyder på en bristfällig utredning.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshandtering hos servicenämnden. Om synpunkter och klagomål skils från diariet och hantearas i en särskild databas kan granskning av inkomna skrivelser och upprättade handlingar försvåras. Frågan om hur offentlighetsprincipen påverkas måste därför noggrant utredas och ett utarbetat förslag remitteras till nämnderna innan beslut tas. Servicenämnden föreslås också ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats, vilket vi är tveksamma till. Frågan är om en förvaltning kan ge stöd och support i alla e-tjänster, eftersom många tjänster kräver ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information.

## **Bromma stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Lillemor Samuelsson (v), Karin Hanqvist (s) och Eie Herlitz (mp) till förmån för gemensamt förslag till beslut enligt följande:

Vi motsätter oss konkurrensutsättningen av stadens växel och anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i kommunal regi. Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad ska ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men det saknas helt beräkningar och underlag som styrker ett sådant

antagande. I Bromma besvaras idag 96 – 98 % av inkommande samtal, det är svårt att se att en central växel skulle kunna förbättra denna svarsfrekvens.

Däremot står det klart att förvaltningarna får utökade kostnader för telesamordnare och för arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna. Förvaltningen påpekar att Brommas kontaktcenter på ett mycket resurseffektivt sätt kombinerar växelfunktion med information, vägledning och handläggning. Grundläggande faktauppgifter som måste redovisas innan beslut är alltså stadens kostnader för en gemensam växel på entreprenad jämfört med dagens situation.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Entreprenören tar då inte över befintlig personal som vid verksamhetsövergångar, vilket leder till att växeln förlorar den kompetens som finns idag. Dessutom riskerar personalen att bli övertaliga och sägas upp. Om syftet med gemensam växel är förbättrad service borde det vara självklart att en eventuell upphandling ska genomföras så att personalen kan följa med, eftersom det krävs god kunskap om Brommas verksamheter och organisation hos dem som ska bemanna den gemensamma växeln.

Det finns en hel rad andra tveksamheter i förslaget, bland annat att nämnderna ska ha kvar ansvaret för att effektivisera och utveckla teleanvändningen trots att växelfunktionerna ska centraliseras. Att lägga ansvar och befogenheter på olika förvaltningar bäddar för oklarheter och försämringar och tyder på en bristfällig utredning.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshandling hos servicenämnden. Om synpunkter och klagomål skils från diariet och hantearas i en särskild databas kan granskning av inkomna skrivelser och upprättade handlingar försvåras. Frågan om hur offentlighetsprincipen påverkas måste därför utredas noggrant och ett utarbetat förslag remitteras till nämnderna innan beslut tas. Servicenämnden föreslås också ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats, vilket vi är tveksamma till. Frågan är om en förvaltning kan ge stöd och support i alla e-tjänster, eftersom många tjänster kräver ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information.

## **Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Magnus Dannqvist, ledamöterna Mervi Mäkinen Andersson, Lennart Pöppel, Sonja Mogert (alla s), ledamöterna Rosa Lundmark (v), Jonas Eklund (mp) mot beslutet till förmån för det egna förslaget enligt följande:

Nämnden lämnar följande svar på remissen.

Vi motsätter oss konkurrensutsättningen av stadens växel och anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i kommunal regi. Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad ska ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men det saknas helt beräkningar och underlag som styrker ett sådant

antagande. Däremot står det klart att förvaltningarna får utökade kostnader för tele-samordnare och för arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna. Grundläggande faktauppgifter som saknas i remissen är stadens kostnader för en gemensam växel på entreprenad jämfört med dagens situation.

Sedan den 1 maj har servicenämnden ansvar för den gemensamma växeln för stadsdelsnämnderna och för nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefoniplattform. Vi är djupt kritiska mot det sätt som staden centralt har arbetat med införandet av den nya växelfunktionen. Den bristande informationen har lett till osäkerhet om framtiden bland telefonisterna, vars erfarenheter och kompetens inte heller har tagits tillvara i utvecklingsarbetet. Ytterst drabbar detta stockholmarna som får sämre service.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Entreprenören tar då inte över befintlig personal som vid verksamhetsövergångar, vilket leder till att växeln förlorar den kompetens som finns idag. Dessutom riskerar personalen att bli övertaliga och sägas upp. Om syftet med gemensam växel är förbättrad service borde det vara självklart att en eventuell upphandling ska genomföras så att personalen kan följa med, eftersom det krävs god kunskap om verksamheter, organisation och stadsdelsområden hos dem som ska bemanna den gemensamma växeln.

Det finns en hel rad andra tveksamheter i förslaget, bland annat att nämnderna ska ha kvar ansvaret för att effektivisera och utveckla teleanvändningen trots att växel-funktionerna ska centraliseras. Att lägga ansvar och befogenheter på olika förvaltningar bäddar för oklarheter och försämringar och tyder på en bristfällig utredning.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshantering hos servicenämnden. Om synpunkter och klagomål skils från diariet och hantearas i en särskild databas kan granskning av inkomna skrivelser och upprättade handlingar försvåras. Frågan om hur offentlighetsprincipen påverkas måste därför noggrant utredas och ett utarbetat förslag remitteras till nämnderna innan beslut tas. Servicenämnden föreslås också ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats, vilket vi är tveksamma till. Frågan är om en förvaltning kan ge stöd och support i alla e-tjänster, eftersom många tjänster kräver ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information.

## **Farsta stadsdelsnämnd**

*Reservation* till förman för eget förslag till beslut anfördes av Gunnar Sandell m fl (s), Mats E P Lindqvist (mp) och Malin Larsson (v) enligt följande:

Stadsdelsnämnden överlämnar stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande samt avslår stadsledningskontorets förslag till beslut, därutöver framför vi följande.

Ur demokratisk synpunkt, för att motverka politikerföraktet är det synnerligen viktigt att stadens invånare snabbt och enkelt kan få kontakt med handläggare och förtroendevalda via telefon, e-post, brev och besök. Vi anser att detta förslag om växeln minskar invånarnas möjlighet till enkelt kontakt, det motarbetar den demokratiska processen och insynen.

Den centralisering som föreslås i detta, och i tidigare ärenden, försvårar denna viktiga kontakt som dessutom ofta kräver kännedom om lokala förhållanden. Riskerna vid avbrott ökar med storskaliga system. Bra service förutsätter goda kunskaper om verksamheten, inte minst hos växeltelefonisterna. Det är därför mycket olämpligt att lägga ut denna verksamhet till externa entreprenörer som aldrig kan ge samma service. Tonvalssystem är ytterligare en försämring, inte minst för äldre invånare.

Vi motsätter oss konkurrensutsättningen av stadens växel och anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i kommunal regi. Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad ska ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men det saknas helt beräkningar och underlag som styrker ett sådant antagande. Däremot står det klart att förvaltningarna får utökade kostnader för teleseminarierna och för arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna. Grundläggande faktauppgifter som måste redovisas innan beslut är stadens kostnader för en gemensam växel på entreprenad jämfört med dagens situation.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Entreprenören tar då inte över befintlig personal som vid verksamhetsövergångar, vilket leder till att växeln förlorar den kompetens som finns idag. Dessutom riskerar personalen att bli övertaliga och sägas upp. Om syftet med gemensam växel är förbättrad service borde det vara självklart att en eventuell upphandling ska genomföras så att personalen kan följa med, eftersom det krävs god kunskap om verksamheter och organisation hos dem som ska bemanna den gemensamma växeln.

Det finns en hel rad andra tveksamheter i förslaget, bland annat att nämnderna ska ha kvar ansvaret för att effektivisera och utveckla teleanvändningen trots att växel-funktionerna ska centraliseras, detta bäddar för oklarheter och försämringar och tyder på en bristfällig utredning.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshandling hos servicenämnden. Synpunkter och klagomål är en viktig del av kvalitetsuppföljningen. Det är helt fel väg att dessa ska skiljas från verksamheten och hanteras i en särskild databas. Servicenämnden föreslås också ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats, vilket vi är tveksamma till. Frågan är om en förvaltning kan ge stöd och support i alla e-tjänster, eftersom många tjänster kräver ingående kunskap så service och information blir rätt.

## Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Jan Wallman m.fl. (s), ledamöterna Kjell Marténg (v) och Ylva Wahlström (mp) med hänsyn till eget förslag till beslut enligt följande:

Nämnden lämnar följande svar på remissen.

Vi motsätter oss konkurrensutsättningen av stadens växel och anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i kommunal regi. Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad ska ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men det saknas helt beräkningar och underlag som styrker ett sådant antagande. Däremot står det klart att förvaltningarna får utökade kostnader för telesamordnare och för arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna. Grundläggande faktauppgifter som måste redovisas innan beslut, är att stadens kostnader för en gemensam växel på entreprenad jämfört med dagens situation.

Sedan den 1 maj har servicenämnden ansvar för den gemensamma växeln för stadsdelsnämnderna och för nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefoniplattform. Vi är djupt kritiska mot det sätt som staden centralt har arbetat med införandet av den nya växelfunktionen. Den bristande informationen har lett till osäkerhet om framtiden bland telefonisterna, vars erfarenheter och kompetens inte heller har tagits tillvara i utvecklingsarbetet. Ytterst drabbar detta stockholmarna som får sämre service.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Entreprenören tar då inte över befintlig personal som vid verksamhetsövergångar, vilket leder till att växeln förlorar den kompetens som finns idag. Dessutom riskerar personalen att bli övertaliga och sägas upp.

Om syftet med gemensam växel är förbättrad service borde det vara självklart att en eventuell upphandling ska genomföras så att personalen kan följa med, eftersom det krävs god kunskap om verksamheter, organisation och stadsdelsområden hos dem som ska bemanna den gemensamma växeln.

Det finns en hel rad andra tveksamheter i förslaget, bland annat att nämnderna ska ha kvar ansvaret för att effektivisera och utveckla teleanvändningen trots att växelfunktionerna ska centraliseras. Att lägga ansvar och befogenheter på olika förvaltningar bäddar för oklarheter och försämringar och tyder på en bristfällig utredning.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshandling hos servicenämnden. Om synpunkter och klagomål skiljs från diariet och hanteras i en särskild databas kan granskning av inkomna skrivelser och upprättade handlingar försvåras. Frågan om hur offentlighetsprincipen påverkas måste därför utredas noggrant och ett utarbetat förslag remitteras till nämnderna innan beslut tas. Servicenämnden föreslås också ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats, vilket vi är tveksamma till. Frågan är om en förvaltning kan ge stöd

och support i alla e-tjänster, eftersom många tjänster kräver ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information.

## **Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Berit Kruse m fl (s) och ledamot Leif Larsson (v) mot beslutet enligt följande

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden ställer sig delvis bakom förvaltningens tjänsteutlåtande

Stadsdelsnämnden anför följande

Det går inte att vara nog tydlig kring vilken viktig roll stadens växel har.

Växeln är ett av Stockholms ansikten utåt. Det är det första medborgare, turister och andra möter när man ringer till oss.

Ett bra och professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service med hög kvalitet.

Självklart är det viktigt att se över organisation och möjligheter till samverkan när det gäller servicefunktioner som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att det just växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är väldigt speciella.

Det finns tyvärr flera dåliga exempel på hur upphandlade, entreprenaddrivna växelfunktioner missar i beställningar av tjänster och bemötande i service av olika slag.

Det kan till viss del vara positivt att samordna växelfunktionen mellan olika förvaltningar i staden och vi anser att verksamheten ska drivas i kommunal regi och ej läggas ut på entreprenad som en enda stor gemensam växelfunktion.

Den kompetens som idag finns hos våra egna växeltelefonister går inte att uppbbringa på den öppna marknaden.

Det handlar om kunskaper om personers funktioner, organisationens struktur och verksamhetens bredd. Det handlar om kunskaper som höjer kvalitén i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till oss. Och det är kunskaper som är svåra att sätta en prislapp på. Detta ärende bevisar att den moderatledda majoriteten i Stockholm återigen stirrar sig blind på prislappen och därmed visar att kvaliteten är av underordnad betydelse

*Särskilt uttalande* gjordes av ordförande Birgitta Wahlman m fl (m), ledamot Helen Jäderlund Eckardt (fp) och ledamot Fredrik Wallén (kd) enligt följande:

Ordförande Birgitta Wahlman m fl (m), ledamot Helen Jäderlund Eckardt (fp) och ledamot Fredrik Wallén (kd) ämnade följande särskilda uttalande:

”Införandet av en gemensam växel för stadens nämnder och bolag är ett viktigt steg för att underlätta för stadens medborgare i kontakterna med stadens tjänstemän.

En gemensam växel kan skapa enkelhet om ett telefonnummer till staden etableras. En växel ge effektiviseringsvinster och samtidigt öka tillgängligheten.

Vi vill dock peka på att det successiva införandet innebär risker (inte minst ekonomiska) och förutsätter att flera funktioner är utvärderade innan införandet sker. Kravspecifikationen och förfrågningsunderlaget inför upphandling av entreprenör är direkt avgörande för hur effektiv den gemensamma växelfunktionen blir.

Underlaget bör därför beakta bl.a. nedanstående punkter:

- 30 % av inkommande samtal (ca 540000 enligt uppgift från stadshuset) kan inte besvaras direkt, utan medborgaren kan först få svar då växeln hittar rätt person/ personer. Därför måste den tekniska plattformen också innehålla ett ärendehanteringssystem, som bevakar att alla medborgare får svar inom rimlig tid, obesvarade samtal måste bevakas och följas upp. Ett ärendehanteringsprogram bör också innehålla en statistikfunktion, så att medborgarnas frågor och klagomål statistiskt kan följas upp via ändamålsenliga rapporter.

- De ekonomiska konsekvenserna av införandet (t.ex. kostnader för övertalighet, avropkostnader mm) beskrivs inte i remissunderlaget. Det successiva genomförandet innebär ju de facto att kostnadskrävande dubbelarbete sker under viss tid. Då de ekonomiska konsekvenserna inte är kända på förhand anser vi att staden centralt ska stå för samtliga kostnader innan stadsdelsförvaltningen ansluts.

- Komplicerade tekniska plattformar, som ett gemensamt telefonisystem utgör, måste anpassas till stadens, bolagens och stadsdelsförvaltningarnas behov. Vidare behöver systemet och rutinerna för den gemensamma växeln kvalitetssäkras innan de sätts i drift. Erfarenheter av brister i funktioner, tekniska brister, krav på support och utbildning bör därför erhållas via ett s.k. betatest, innan stadens förvaltningar och bolag ansluts.”

## **Kungsholmens stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Catarina Agrell m.fl. (s), Reijo Kittilä (v) och Ingerd Akselsson Le Douaron (mp) mot beslutet med hänvisning till sitt gemensamma förslag enligt följande

1. Stadsdelsnämnden avslår förvaltningens förslag till beslut.
2. Stadsdelsnämnden besvarar remissen enligt följande:

Vi motsätter oss att staden tvingar stadsdelsnämnderna att ansluta sig till en gemensam växel samt att växeln skulle läggas ut på entreprenad. Vi anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i egen regi och att stadsdelsnämnderna ska kunna ha egna lokala växelfunktioner.

Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad skulle ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men inget i underlaget styrker ett sådant antagande. Däremot står det klart att förvaltningarna skulle ha kvar kostnader för telesamordnare och övriga arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna. Dessutom befarar vi att växeln

skulle placeras utanför Stockholm vilket skulle innebära sämre lokalkännedom hos växelpersonalen.

Vi är kritiska mot det sätt som staden centralt har arbetat med införandet av den nya växelfunktionen. Den bristande informationen har lett till osäkerhet om framtiden bland telefonisterna, vars erfarenheter och kompetens inte har tagits tillvara i utvecklingsarbetet. Ytterst drabbar förslaget stockholmarna som får sämre service.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Entreprenören tar då inte över befintlig personal som vid verksamhetsövergångar, vilket leder till att växeln skulle förlora den kompetens som finns hos den personal som arbetar hos stadsdelsnämnderna i dag. Personalen, på Kungsholmen fem anställda, riskerar att bli övertaliga och sägas upp. Om syftet med gemensam växel är förbättrad service och inte besparingar och privatisering borde det vara självklart att övergången genomförs så att personalen kan följa med. Det krävs god kunskap om verksamheter, organisation och stadsdelsområden hos dem som bemannar den gemensamma växeln.

Enligt förslaget ska nämnderna ha kvar ansvaret för att effektivisera och utveckla teleanvändningen. Att lägga ansvar och befogenheter på olika nämnder bäddar för oklarheter.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshandtering hos servicenämnden. Om synpunkter och klagomål skiljs från diariet och hantearas i en särskild databas kan granskning av inkomna skrivelser och upprättade handlingar försvåras. Frågan om hur offentlighetsprincipen påverkas borde ha utretts noggrant.

Servicenämnden föreslås också ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats, vilket vi är ytterst tveksamma till. Frågan är hur en central förvaltning kan ge stöd och support i alla e-tjänster, eftersom många tjänster kräver ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information.

## **Norrmalms stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Lars Arell m.fl. (s) enligt följande

1. Tillstyrka stadsledningskontorets förslag till beslut på punkterna 1, 4-11.
2. Avstyrka stadsledningskontorets förslag på punkterna 2 och 3.
3. Därutöver anföra följande:

En gemensam växel för stadens alla nämnder och bolag ser vi som en bra åtgärd för att göra servicen till medborgarna mer tillgänglig. De synpunkter som stadsdelsförvaltningen framför delar vi. Den nya gemensamma växeln måste kunna ta tillvara den lokala kunskap som idag finns.

Däremot är det svårt att med det underlag som idag finns tillgängligt, förstå varför den gemensamma växelfunktionen nödvändigtvis måste läggas ut på entreprenad. Den organisatoriska förändringen och frågan om intern eller extern leverantör bör beslutas var för sig.

Innan beslut om en entreprenadupphandling tas, måste en utredning göras om huruvida staden själv eller någon annan leverantör bäst kan driva den nya gemensamma växeln. Om en sådan utredning visar att en extern leverantör sammantaget är det bästa alternativet, bör nämnden ställa sig bakom ett sådant beslutsförslag. Något sådant ställningstagande kan nämnden dock inte göra mot bakgrund av det material som förelagts nämnden. Vi föreslår därför att de beslutsförslag som rör entreprenadupphandling av den gemensamma växeln avslås.

*Reservation* anfördes av Berit Vikner (v) till förmån för eget förslag enligt följande

Stadsdelsnämnden avslår förvaltningens förslag till remissyttrande och föreslår istället följande:

Kommunfullmäktige beslutade hösten 2008 att inom servicenämnden inrätta en för staden gemensam växel för stadsdelsnämnderna och de nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefonplattform. Nu föreslås att servicenämnden även får ansvar för samtliga nämnder och bolag samtidigt som nämnden föreslås få i uppdrag att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på entreprenad.

Vänsterpartiet anser nu som alltid att kommunens olika enheter ska bedrivas i egen regi.

I samband med fullmäktiges beslut om Kontaktcenter påpekade vänsterpartiet att centralisering av information motverkar den lokala demokratin. Införandet av gemensam växel innebär att växelpersonalens kännedom om lokala förhållanden kommer att gå förlorad.

Om stadens bolag skulle komma att ingå i en gemensam växel stöder vi bolagens krav på att även i fortsättningen kunna använda sina växelnummer och kravet på att kunden möts av bolagets namn.

### **Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av tjänstgörande ordförande Abebe Hailu m.fl. (s) och ledamot Gunilla Bhur (v) med hänvisning till gemensamt förslag till beslut enligt följande

Avslå förvaltningens förslag till beslut

Att därutöver anför följande

Vi är emot en upphandling av gemensam växelfunktion.

Det går inte att vara nog tydlig kring vilken viktig roll stadens växel har. Växeln är ett av Stockholms ansikten utåt. Det är det första medborgare, turister och andra möter när man ringer till staden. Ett bra professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service av hög kvalitet.

Självklart är det viktigt att se över organisation och möjligheter till samverkan när det gäller servicefunktioner som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att just växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är väldigt speciella.

Vi motsätter oss inte en samordning av växelfunktionen mellan olika förvaltningar i staden. Däremot motsätter vi oss att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på entreprenad. Vi anser att en stor del av den kompetens som idag finns hos våra egna växeltelefonister inte går att uppbringa på den öppna marknaden. Det handlar om kunskaper om personers funktioner, organisationens struktur och verksamhetens bredd. Det handlar om kunskaper som höjer kvaliteten i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till staden. Och det är kunskaper som är svåra att sätta en prislapp på. Detta förslag bevisar att den moderatledda majoriteten i Stockholm återigen stirrar sig blind på prislappen och vägrar ta till sig att kvalitet måste få kosta pengar.

*Reservation* anfördes därutöver av ledamot Jakob Dencker m.fl. (mp) med hänvisning till eget förslag till beslut enligt följande.

- att delvis godkänna förvaltningens svar på remiss
- att därutöver anföra

Vi tolkar det som att den gemensamma telefonväxeln innebär att nämndernas egna telefonväxlar försvinner. Vi befarar att detta blir en försämring för medborgarna. Kommunupplysningen nummer 08-508 000000 finns ju redan som en gemensam växel och upplysning. Dessutom har alla förvaltningar egna växlar. Dagens upplägg ger två kommunikationsvägar för medborgarna. Vi tycker inte att det framgår tydligt i underlaget att det här inte är en besparing som innebär en försämring för medborgarna.

Vi är skeptiska till upphandling av telefonväxelfunktionen. Om det upphandlas kan staden förlora viktig kompetens. De som arbetat en tid inom växeln känner organisationen väl och kan ge god service till medborgarna. Den kompetensen riskerar att gå förlorad om verksamheten går över till ett privat företag.

### **Södermalms stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Jan Forsell m fl (s), Birger Jeansson (mp) och Heinz Spira (v) mot beslutet till förmån för eget förslag till beslut enligt följande.

- att avslå förvaltningens förslag till beslut samt
- att som svar på remissen anföra följande.

Vi motsätter oss konkurrensutsättningen av stadens växel och anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i kommunal regi. Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad ska ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men det saknas helt beräkningar och underlag som styrker ett sådant antagande. Däremot står det klart att förvaltningarna får ökade kostnader för telesamordnare och för arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna.

Sedan den 1 maj har servicenämnden ansvar för den gemensamma växeln för stadsdelsnämnderna och för nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefonplattform. Vi är djupt kritiska mot det sätt som staden centralt har arbetat med införandet av den nya växelfunktionen. Den bristande informationen har lett till osäkerhet om framtiden bland telefonisterna, vars erfarenheter och kompetens inte heller har tagits tillvara i utvecklingsarbetet. Ytterst drabbar detta stockholmarna som får sämre service.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Entreprenören tar då inte över befintlig personal som vid verksamhetsövergångar, vilket leder till att växeln förlorar den kompetens som finns idag. Dessutom riskerar personalen att bli övertaliga och sägas upp. Om syftet med gemensam växel är förbättrad service borde det vara självklart att en eventuell upphandling ska genomföras så att personalen kan följa med, eftersom det krävs god kunskap om verksamheter, organisation och stadsdelsområden hos dem som ska bemanna den gemensamma växeln.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshandling hos servicenämnden. Om synpunkter och klagomål skils från diariet och hantearas i en särskild databas kan granskning av inkomna skrivelser och upprättade handlingar försvåras. Frågan om hur offentlighetsprincipen påverkas måste därför utredas noggrant och ett utarbetat förslag remitteras till nämnderna innan beslut tas.

*Ersättaryttrande* gjordes av Pia Toremar (c) enligt följande.

Om jag haft rösträtt hade jag röstat enligt majoritetens förslag

### **Skarpnäcks stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Maria Hannäs (v), ledamoten Monika Lindh m.fl. (s) och ledamoten Birgitta Hansen (mp) till förmån för gemensamt förslag till beslut enligt följande.

Vi yrkade att stadsdelsnämnden skulle besluta:

Skarpnäcks stadsdelsnämnd lämnar följande svar på remissen.

Vi motsätter oss konkurrensutsättningen av stadens växel och anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i kommunal regi. Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad ska ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men det saknas helt beräkningar och underlag som styrker ett sådant antagande. Däremot står det klart att förvaltningarna får utökade kostnader för tele-samordnare och för arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna. Grundläggande faktauppgifter som måste redovisas innan beslut är stadens kostnader för en gemensam växel på entreprenad jämfört med dagens situation.

Sedan den 1 maj har servicenämnden ansvar för den gemensamma växeln för stadsdelsnämnderna och för nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefoniplattform. Vi är djupt kritiska mot det sätt som staden centralt har arbetat med införandet av den nya växelfunktionen. Den bristande informationen har lett till osäkerhet om framtiden bland telefonisterna, vars erfarenheter och kompetens inte heller har tagits tillvara i utvecklingsarbetet. Ytterst drabbar detta stockholmarna som får sämre service.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Entreprenören tar då inte över befintlig personal som vid verksamhetsövergångar, vilket leder till att växeln förlorar den kompetens som finns idag. Dessutom riskerar personalen att bli övertaliga och sägas upp. Om syftet med gemensam växel är förbättrad service borde det vara självklart att en eventuell upphandling ska genomföras så att personalen kan följa med, eftersom det krävs god kunskap om verksamheter, organisation och stadsdelsområden hos dem som ska bemanna den gemensamma växeln.

Vi anser att varje förvaltning måste ansvara för beställningar av utrustning och kommunikation. Olika typ av arbeten kan ha olika behov av apparatur. Flexibla lösningar måste finnas för att tillfredsställa individuella behov av arbete måste telefoni-hjälpmedel, som t.ex. head-set.

Det finns en hel rad andra tveksamheter i förslaget, bland annat att nämnderna ska ha kvar ansvaret för att effektivisera och utveckla teleanvändningen trots att växelfunktionerna ska centraliseras. Att lägga ansvar och befogenheter på olika förvaltningar bäddar för oklarheter och försämringar och tyder på en bristfällig utredning.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshandtering hos servicenämnden. Om synpunkter och klagomål skils från diariet och hantearas i en särskild databas kan granskning av inkomna skrivelser och upprättade handlingar försvåras. Frågan om hur offentlighetsprincipen påverkas måste därför utredas noggrant och ett utarbetat förslag remitteras till nämnderna innan beslut tas.

Medborgarnas synpunkter och klagomål riskerar med det nya systemet att få längre färdväg till ansvarig förvaltning/tjänsteman/nämnd. Det stämmer illa överens med att det ska vara lätt att få kontakt med ansvariga för den tjänst man som medborgare vill ha synpunkter på.

Servicenämnden föreslås också ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats, vilket vi är tveksamma till. Frågan är om en förvaltning kan ge stöd och support i alla e-tjänster, eftersom många tjänster kräver ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information.

## Skärholmens stadsdelsnämnd

*Reservation* anfördes av ledamoten Liliane Svensson (s) för minoriteten (s), (v), (mp) till förmån för eget förslag till beslut enligt följande

Stadsdelsnämnden godkänner i huvudsak förvaltningens remissvar.

Därutöver vill vi framföra följande.

Det finns fördelar med ett gemensamt telefonnummer till stadens verksamheter. Men det är viktigt, att lokalkännedom finns hos växeltelefonisten. För många är det svårt, att precisera vilken handläggare eller sektion som har hand om ärendet man ringer om. Särskilt svårt är det för många som inte kan svenska språket och/eller är obekanta med hur byråkratin fungerar.

Skärholmens befolkningsstruktur är sådant, att särskild hänsyn måste tas till detta. Vid invigningen av Skärholmens Servicekontor den 4 juni i år poängterade flera invigningstalare vikten av närheten till medborgarna när det gäller service. Vi menar, att det ska gälla även telefonservice.

Vi anser därför, att det måste finnas någon slags växel, som tar hand om och sorterar samtalen i Skärholmen. Vi anser också, att växelfunktionen ska vara i egen regi. Då kan man garantera kontinuitet, utbildning av egen personal och att jobben stannar i Sverige.

## Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Ornina Younan (s), ledamöterna Awad Hersi (mp), Jonas Ljungstedt (v), Eva Andersson (s), Rune Olofsson (s) och Azad Hassan (s) mot beslutet till förmån för eget förslag till beslut enligt följande

Att stadsdelsnämnden beslutar att

1. delvis avslå ärendet
2. därutöver anföra

Det går inte att vara nog tydlig kring vilken viktig roll stadens växel har. Växeln är ett av Stockholms ansikten utåt. Det är det första medborgare, turister och andra möter när man ringer till oss. Ett bra och professionellt bemötande som bygger på kunskap om stadens verksamheter, organisation och funktion är en förutsättning för att ge en bra och funktionell service med hög kvalitet.

Självklart är det viktigt att se över organisation och möjligheter till samverkan när det gäller servicefunktioner som finns i flera av stadens verksamheter. Men det är värt att påpeka att det just växeln är en servicefunktion som måste präglas av kunskaper som är väldigt speciella.

Vi motsätter oss inte en samordning av växelfunktionen mellan olika förvaltningar i staden däremot motsätter vi oss att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på

entreprenad. Vi anser att en stor del av den kompetens som idag finns hos våra egna växeltelefonister inte går att uppbringa på den öppna marknaden. Det handlar om kunskaper om personers funktioner, organisationens struktur och verksamhetens bredd. Det handlar om kunskaper som höjer kvalitén i verksamheten och servicenivån för de medborgare som ringer till oss. Och det är kunskaper som är svåra att sätta en prislapp på. Detta ärende bevisar att den moderatledda majoriteten i Stockholm återigen stirrar sig blind på prislappen och vägrar ta till sig att kvalitét måste få kosta pengar.

## **Älvsjö stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Majvi Andersson m fl (s) och ledamoten Kenneth Rönquist (mp) mot nämndens beslut med hänvisning till eget förslag enligt följande.

Stadsdelsnämnden beslutar att avslå förvaltningens förslag till beslut samt anför därutöver anför följande.

Vi motsätter oss konkurrensutsättningen av stadens växel och anser att både kvalitet, ekonomi och god personalpolitik talar för att växeln ska drivas i kommunal regi. Förslaget i remissen utgår från att en växel på entreprenad ska ge sänkta kostnader och bättre telefoni, men det saknas helt beräkningar och underlag som styrker ett sådant antagande. Däremot står det klart att förvaltningarna får utökade kostnader för telesamordnare och för arbetsuppgifter som idag sköts av telefonisterna. Grundläggande faktauppgifter som måste redovisas före beslut är stadens kostnader för en gemensam växel på entreprenad jämfört med dagens situation.

Vi motsätter oss inte en samordning av växelfunktionen mellan olika förvaltningar i staden däremot motsätter vi oss att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på entreprenad. Vi anser att en stor del av den kompetens som idag finns hos våra egna växeltelefonister inte går att uppbringa på den öppna marknaden. Det handlar om kunskaper om personers funktioner, organisationens struktur och verksamhetens bredd. Det handlar om kunskaper som höjer kvalitén i verksamheten och servicenivån för medborgarna. Och det är kunskaper som är svåra att sätta en prislapp på, vilket inte heller skett i detta fall. Detta ärende bevisar att den moderatledda majoriteten i Stockholm återigen sätter sin ideologi, att sälja ut och privatisera all offentlig service och verksamhet, främst. De skyler nödtorftigt över sin privatiseringsiver med att stirra sig blind på prislappen – märkligt nog även i de fall det saknas prislapp - och vägrar ta till sig att stadens egen verksamhet kan stå för hög kvalitet.

Sedan den 1 maj har servicenämnden ansvar för den gemensamma växeln för stadsdelsnämnderna och för nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefoniplattform. Vi är kritiska mot det sätt som staden centralt har arbetat med införandet av den nya växelfunktionen. Den bristande informationen har lett till osäkerhet om framtiden bland telefonisterna, vars erfarenheter och kompetens inte heller har tagits tillvara i utvecklingsarbetet. Ytterst drabbar detta stockholmarna som får sämre service.

I remissen föreslås att den gemensamma växeln ska omfatta alla nämnder och bolag och att växeln läggs på entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Entreprenören tar då inte över befintlig personal som vid verksamhetsövergångar, vilket leder till att växeln förlorar den kompetens som finns idag. Dessutom riskerar personalen att bli övertaliga och sägas upp. Om syftet med gemensam växel är förbättrad service borde det vara självklart att en eventuell upphandling ska genomföras så att personalen kan följa med, eftersom det krävs god kunskap om verksamheter, organisation och stadsdelsområden hos dem som ska bemanna den gemensamma växeln.

Det finns en hel rad andra tveksamheter i förslaget, bland annat att nämnderna ska ha kvar ansvaret för att effektivisera och utveckla teleanvändningen trots att växel-funktionerna ska centraliseras. Att lägga ansvar och befogenheter på olika förvaltningar bäddar för oklarheter och försämringar och tyder på en bristfällig utredning.

Utöver gemensam växel föreslås en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshandtering hos servicenämnden. Om synpunkter och klagomål skiljs från diariet och hantearas i en särskild databas kan granskning av inkomna skrivelser och upprättade handlingar försvåras. Frågan om hur offentlighetsprincipen påverkas måste därför utredas noggrant och ett utarbetat förslag remitteras till nämnderna innan beslut tas. Servicenämnden föreslås också ansvara för gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats, vilket vi är tveksamma till. Frågan är om en förvaltning kan ge stöd och support i alla e-tjänster eftersom många tjänster kräver ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information.