

Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Kontaktcenter Stockholm inrättas fr.o.m. 5 november 2008 inom servicenämnden, för stadens nämnder och bolag, i enlighet med detta ärende.
2. En gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden i enlighet med de förslag som redovisas i detta ärende.
3. Nytt reglemente för servicenämnden antas enligt *bilaga 10*.
4. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att teckna nödvändiga samverkansavtal mellan servicenämnden och berörda nämnder.
5. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att utse förvaltningschef som ska ansvara för förvaltning och kommande utveckling av förvaltningsetablerade e-tjänster som är gemensamma för flera förvaltningar.
6. Servicenämnden medges ökade kostnader om 2,0 mnkr för 2008 avseende inventarier, lokaler, bemanning som uppstår i samband med inrättandet av Kontaktcenter Stockholm och avser kostnader utöver de som redan är sökta för inrättande av Äldre direkt från 1 juli 2008. Finansieringen sker ur *Central medelsreserv: 2 Till kommunstyrelsens förfogande för oförutsedda behov i 2008 års budget*. Eventuellt ytterligare medelsbehov 2009 får beaktas i samband med kommunstyrelsens justeringsärende för 2009.
7. Servicenämnden ges i uppdrag att genomföra samtliga erforderliga upphandlingar och teckna avtal.
8. Protokollet i detta ärende förklaras omedelbart justerat.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning av kommunfullmäktiges beslut enligt ovan, följande

Stadsdirektören ges i uppdrag att utse förvaltningschef som ska ansvara för förvaltning och kommande utveckling av förvaltningsetablerande e-tjänster som är gemensamma för flera förvaltningar.

Föredragande borgarrådet Sten Nordin anför följande.

Ärendet

Kommunfullmäktige i Stockholms stad har beslutat att göra en omfattande satsning på e-förvaltning. Stadens invånare, företag och besökare ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen via olika kanaler. Detta ska öka kvaliteten för den enskilda invånaren och effektiviteten i handläggningen, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar. För att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden har införandet av kontaktcenter i Stockholm utretts. Föreliggande ärende innehåller förslag om att Kontaktcenter Stockholm inrättas och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden.

Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden (som exempelvis barnomsorg, bygglov, miljö och renhållning) tar hand om och löser inkommande ärenden direkt istället för att koppla dem vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm ska kommunicera med invånarna på deras villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post och SMS.

Arbetet sker i nära samarbete med e-tjänstprogrammet för att kunna effektivisera verksamheten med hjälp av e-tjänster och annan ny teknik.

Servicenämnden ansvarar för kontrakt, avtal, lokalförhyrningar och liknande. Kontaktcenterverksamheten startar sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 5 november 2008. Därmed överförs också ansvaret för Äldre Direkt från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd till servicenämnden.

Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion. Kontaktcenter Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcenter. Den ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Initialt gäller det exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnäm-

den, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter. Huvuddelen av stadens bolag avses också att tas om hand i tekniska nämndhuset.

Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm som etableras inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Dess fysiska lokalisering får avgöras av servicenämnden.

Övriga verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter som antingen har stora volymer och/eller krav på individuella lösningar i större utsträckning. Dessa frågor föreslås hanteras lokalt eller regionalt genom att närliggande stadsdelsnämnder samarbetar.

En del av den tekniska infrastrukturen och funktionaliteten kommer inte att vara klar förrän tidigast vid årsskiftet, men det är viktigt att starta upp Kontaktcenter Stockholm i mindre skala och utöka successivt med fler processer när tekniken är komplett.

Beredning

Ärendet har remitterats till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, Bromma stadsdelsnämnd, Kungsholmens stadsdelsnämnd, Norrmalms stadsdelsnämnd, Östermalms stadsdelsnämnd, Södermalms stadsdelsnämnd, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Farsta stadsdelsnämnd, Älvsjö stadsdelsnämnd, Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd, servicenämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, kyrkogårdsnämnden, miljö- och hälsoskydds-nämnden, socialtjänstnämnden, stadsbyggnadsnämnden, brand- och räddningsnämnden, stadsarkivet, trafik- och renhållningsnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden, överförmyndarnämnden och Stockholms Stadshus AB. Överförmyndarnämnden har ej inkommit med svar.

Mina synpunkter

Det ska vara enkelt att komma i kontakt med Stockholms stad. Jag vill att alla som arbetar i staden 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.

Dessvärre är det inte så idag i tillräckligt stor utsträckning och det är oacceptabelt. Tillgängligheten per telefon är väldigt låg. Stockholmarna som ring-er till staden får kontakt med den sökta personen i endast 40 procent av samta-len. Det vanliga är att man försöker nå flera personer innan någon svarar och tar emot ärendet och då är det långt ifrån säkert att det är rätt person som svarar. I det fall vi har telefontider möts stockholmarna ofta av upptaget. Så kan vi inte ha det. Stockholmarna ska inte mötas av telefontider, upptagettoner, krångliga blanketter eller uteblivna svar när de ska komma i kontakt med kommunen.

Vi vill höja ambitionsnivån avsevärt och erbjuda kommunal service i världsklass. För att kunna erbjuda en god service måste alla verksamheter ha stockholmarna i centrum. Stockholmarna ska inte behöva veta hur stadens organisation ser ut eller vem som ansvarar för vad. Det är vårt ansvar att anpassa oss efter stockholmarnas behov.

Arbetet pågår nu på bred front. Vi inför en rad e-tjänster för att stockholmarna ska kunna välja och jämföra våra verksamheter på tider som passar dem bäst. Vi arbetar med att ha en enkel och lättillgänglig hemsida där stockholmarna framöver kommer att ha en egen sida där ärenden och beslut kan följas. En ytterligare satsning gör vi genom att starta Kontaktcenter Stockholm.

Med Kontaktcenter Stockholm kan 70 procent av frågor från invånare, be-sökare och företag besvaras direkt. Det sparar tid. Stockholmarna ska också få möjlighet att välja hur de vill få återkoppling; med mail, sms eller telefonkon-takt.

Kontaktcenter Stockholm tillsammans med satsningen på e-tjänster ökar möjligheten för stockholmarna att uträtta sina ärenden när det passar dem och jag vill understryka att det frigör tid till att stödja och vägleda dem som inte har möjlighet eller kan använda datorer. Staden ska vara tillgänglig för alla.

Ambitionen är att Stockholms stad ska nås via ett telefonnummer. Med ett telefonnummer till staden är det enkelt att få svar på frågor och få den hjälp som efterfrågas.

Med Kontaktcenter Stockholm kommer svarstiderna att kortas och tillgäng-ligheterna för stockholmarna ökar. Vidare förstärks möjligheten att säkerställa att enhetliga svar ges. Handläggarna kommer att kunna frigöra mer tid för

strategiskt arbete, utredningar och analyser. Användandet av statistik från Kontaktcenter Stockholm som underlag i verksamheternas kvalitets- och utvecklingsarbete samt i entreprenörsuppföljning kommer att fylla en viktig funktion.

Handläggarna som arbetar på Kontaktcenter Stockholm kommer att lägga in i sin profil vilka språk de behärskar. På så sätt kan rätt handläggare sökas och kontaktas när ett visst språk efterfrågas. Stockholmarna får hjälp med att få sin fråga ställd och beslut om tolk kan fattas. Grundläggande service kommer att kunna ges på de vanligaste språken. Målsättningen är att kunna ge service på minst de nio vanligaste språken i Stockholm. Att staden kommer att kunna besvara frågor på många olika språk ska marknadsföras på ett bra sätt på vår hemsida.

Vi har redan startat i mindre skala med Äldre direkt från och med 1 juli 2008 och från årsskiftet beräknar vi att kunna vara igång med och successivt utöka Kontaktcenter Stockholm.

Målsättningen är att bli en IT-huvudstad i världsklass med stockholmarna i centrum. Vi ska vara ett föredöme när det gäller kommunal service på nätet och via telefon. Med de här förändringarna kommer vi att ligga i framkant.

Staden kan med Kontaktcenter Stockholm på ett enhetligt sätt hantera informationsfrågor om de omfattande stadsutvecklings- och fastighetsutvecklings- och infrastrukturprojekt som kommer att drivas i Stockholm under många år framöver. Likaså gäller besvarandet av frågor om skolan, förskoleplatser och äldreomsorg.

Vi har i vår e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning. Syftet är att erbjuda invånare, företag och besökare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt öka effektiviteten i serviceutbudet, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar.

Som ett led i stadens satsning på Järva ska en lokalisering av det nya Kontaktcenter Stockholm till området kring Järvafältet eftersträvas.

Bilagor

Bilaga 1	Reservationer m.m.
Bilaga 2-9	Stockholms Stadshus AB – underremisser
Bilaga 10	Reglemente för servicenämnden

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. Föredragande borgarrådets förslag till beslut avslås i huvudsak.
2. Fortsätta arbetet med att utveckla regionala kontaktcenter i enlighet med de projekt som genomförts i Bromma och Hässelby-Vällingby.
3. Därutöver vill vi framföra 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 system och verksamheter. Nu ska kontakter med staden i första hand tas med personer i centrala förvaltningar via så få telefonnummer som möjligt.

Tanken med kontaktcenter är i grunden bra, men det finns flera potentiella nackdelar. För att göra en fullständig bedömning krävs också att hänsyn tas till kvaliteten i samtalen och eventuella konsekvenser för verksamheten som helhet. De goda erfarenheterna från de lokala försöken med ökad tillgänglighet per telefon kan inte likställas med en centraliserad kontaktcenterverksamhet. Snarare är dessa erfarenheter ett tecken på att just lokala eller regionala kontaktcenter är effektiva organisationer med gott resultat. Vad gäller de tekniska verksamhetsområdena så finns i dessa frågor inte samma tydliga och starka koppling till stadsdelarnas verksamheter. Därmed är det positivt med en centraliserad växelfunktion i likhet med den som funnit tidigare.

Mycket information som efterfrågas av invånarna kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Kontaktcenter innebär en ytterligare centralisering och en funktionsindelning av stadens informationsverksamhet. Därmed tas också fler steg från den geografiska indelningen med stadsdelsnämnder och medborgarkontor. Utvecklingen motverkar den lokala dialogen och förankringen genom att informationen centraliseras. I ett centraliserat kontaktcenter ses samtalens funktion endast utifrån frågeställarens perspektiv. Men i verkligheten finns också ett behov hos respektive handläggare och tjänsteman att hålla sig ajour med medborgarnas frågor, funderingar och värderingar.

Med tanke på den omfattande centralisering som genomförts under mandatperioden är må hända förslaget med kontaktcenter en naturlig följd. När fler pengsystem och bedömningskanslier införs och när fler verksamheter flyttas från stadsdelsnämnderna minskar också stadsdelarnas betydelse och inflytande.

Kanske ska det tolkas som en urholkning av medborgarinflytandet att så många medborgarkontakter kan "lösas" utan inblandning av en behörig tjänsteman som kan handlägga och fatta beslut. I många avseende kan säkerligen ett kontaktcenter ge snabba och bra svar. Men vi vänder oss mot en utveckling där medborgarna endast får kontakt med centrala kontaktcenter och informationsavdelningar. I relationen mellan

medborgare och tjänstemän/handläggare finns en dynamik och dialog som i sina bästa stunder leder till bättre beslut och en fördjupad demokrati.

Vi har i tidigare ärenden haft farhågor om att det nya kontaktcentret – Äldre direkt – som infördes i sommar 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 kontaktcenter Stockholm ser vi liknande risker och befarar otydlighet inför allmänheten samt ett minskat utrymme för verksamhetssatsningar och kvalitetsarbete. Äldre direkt och kontaktcenter måste därför noggrant följas upp och utvärderas så att tillgängligheten säkerställs och byråkratin minimeras och effektiviseras.

Vår uppfattning är att kontaktcenter inte kommer att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Att uteslutande ha kontakt med tjänstemän på distans passar inte heller alla medborgare. Det måste finnas möjlighet till personligt besök. För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det finnas minst ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämndsområde.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Våra farhågor bekräftas i budgeten för år 2009, där det visar sig bli nedskärningar i stadsdelsnämnderna med 15,3 mnkr på grund av just införandet av e-tjänster och Äldre direkt. Finansborgarrådet använder därmed olika måttstockar i budgeten och i ärendet om kontaktcenter, där den tid som frigörs genom kontaktcenter och e-tjänster sägs kunna användas för att stödja och vägleda de som inte använder datorer.

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

Vi föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att

1. föredragande borgarrådets förslag till beslut godkänns i huvudsak
2. ett medborgarkontor ska finnas i varje stadsdelsnämndsområde
3. därutöver anföras följande:

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren samt t ex att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidi-

gare haft kontakt med. Nu ska kontakter ske via så få telefonnummer som möjligt vilket inte alls per automatik är enbart positivt.

Det är också en svaghet att kontaktcentrat inte erbjuder stöd och hjälp för socialtjänstens verksamhet och omsorgen om personer med funktionshinder. Det finns risk för dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskännedom. Ett enda kontaktcenter för de mjuka, sociala verksamheterna motverkar den lokala demokratin och det personliga mötet med medborgarna.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare bör det finnas ett medborgarkontor inom varje stadsdel.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Kontaktcenter Stockholm inrättas fr.o.m. 5 november 2008 inom servicenämnden, för stadens nämnder och bolag, i enlighet med detta ärende.
2. En gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden i enlighet med de förslag som redovisas i detta ärende.
3. Nytt reglemente för servicenämnden antas enligt *bilaga 10*.
4. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att teckna nödvändiga samverkansavtal mellan servicenämnden och berörda nämnder.
5. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att utse förvaltningschef som ska ansvara för förvaltning och kommande utveckling av förvaltningsetablerade e-tjänster som är gemensamma för flera förvaltningar.
6. Servicenämnden medges ökade kostnader om 2,0 mnkr för 2008 avseende inventarier, lokaler, bemanning som uppstår i samband med inrättandet av Kontaktcenter Stockholm och avser kostnader utöver de som redan är sökta för inrättande av Äldre direkt från 1 juli 2008. Finansieringen sker ur *Central medelsreserv: 2 Till kommunstyrelsens förfo-gande för oförutsedda behov i 2008 års budget*. Eventuellt ytterligare medelsbehov 2009 får beaktas i samband med kommunstyrelsens justeringsärende för 2009.
7. Servicenämnden ges i uppdrag att genomföra samtliga erforderliga upphandlingar och teckna avtal.
8. Protokollet i detta ärende förklaras omedelbart justerat.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning av kommunfullmäktiges beslut enligt ovan, följande

Stadsdirektören ges i uppdrag att utse förvaltningschef som ska ansvara för förvaltning och kommande utveckling av förvaltningsetablerande e-tjänster som är gemensamma för flera förvaltningar.

Stockholm den 22 oktober 2008

På kommunstyrelsens vägnar:

STEN NORDIN

Anette Otteborn

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

Reservation anfördes av *Stefan Nilsson* (mp) med hänvisning till reservationen av (mp) i borgarrådsberedningen.

ÄRENDET

Kommunfullmäktige i Stockholms stad har beslutat att göra en omfattande satsning på e-förvaltning. Stadens invånare, företag och besökare ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen via olika kanaler. Detta ska öka kvaliteten för den enskilda invånaren och effektiviteten i handläggningen, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar. För att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden har införandet av kontaktcenter i Stockholm utretts. Föreliggande ärende innehåller förslag om att Kontaktcenter Stockholm inrättas och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden.

Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden (som exempelvis barnomsorg, bygglov, miljö och renhållning) tar hand om och löser inkommande ärenden direkt istället för att koppla dem vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm ska kommunicera med invånarna på deras villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post och SMS.

Arbetet sker i nära samarbete med e-tjänstprogrammet för att kunna effektivisera verksamheten med hjälp av e-tjänster och annan ny teknik.

Servicenämnden ansvarar för kontrakt, avtal, lokalförhyrningar och liknande. Kontaktcenterverksamheten startar sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 5 november 2008. Därmed överförs också ansvaret för Äldre Direkt från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd till servicenämnden.

Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion. Kontaktcenter Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcenter. Den ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Initialt gäller det exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter. Huvuddelen av stadens bolag avses också att tas om hand i tekniska nämndhuset.

Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm som etableras inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Dess fysiska lokalisering får avgöras av servicenämnden.

Övriga verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter som antingen har stora volymer och/eller krav på individuella lösningar i större utsträckning. Dessa frågor föreslås hanteras lokalt eller regionalt genom att närliggande stadsdelar samarbetar.

En del av den tekniska infrastrukturen och funktionaliteten kommer inte att vara klar förrän tidigast vid årsskiftet, men det är viktigt att starta upp Kontaktcenter Stockholm i mindre skala och utöka successivt med fler processer när tekniken är komplett.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 23 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kontaktcenter Stockholm inrättas och innebär att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt kommer att få svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna besvaras eller tas omhand direkt och att övriga ärenden återkopplas inom ett bestämt tidsintervall som varierar beroende på ärende. Detta sparar tid för invånarna som idag ofta måste ringa flera gånger innan de når fram till en person som tar emot ärendet. Invånarna får också möjlighet att välja hur de vill få återkoppling. Ökade satsningar på e-tjänster möjliggör för dem som vill och kan, att utträtta sina ärenden och söka information på webben. Detta leder till att tid frigörs till att stödja och vägleda de invånare som ännu inte har möjlighet eller kan använda datorer.

Kontaktcenter Stockholm tillsammans med medborgarkontor, där dessa finns, och satsningen på nya e-tjänster förbättrar servicen och tillgängligheten i enlighet med Vision 2030 som tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. I visionen tecknas en bild av en storstad i världsklass. Stockholm beskrivs som en stad som är enkel att nå för invånare, näringsliv och övriga intressenter. Kontaktcenter Stockholm frigör också tid för handläggarna på förvaltningarna som kan ägna mer tid till strategiskt arbete, utredningar och analyser.

Handläggning av mindre komplicerade ärenden föreslås hanteras i kontaktcenter, vilket medför att invånaren bemöts på samma sätt och att hanteringen blir enhetlig över staden. Att hantera andra arbetsuppgifter förutom telefoni i kontaktcenter är också bra ur arbetsmiljösynpunkt då mer variation i arbetet kan erbjudas.

Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter innebär en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I avvaktan på att ett gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs och att önskad teknik som stöder detta utvecklas, föreslås en sammanslagning av stadens växelfunktioner.

Bakgrund

Stockholm stad har i sin e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning. Syftet är att erbjuda invånare, företag och besökare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt öka effektiviteten i serviceutbudet, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar. Stadens invånare och företag kommunicerar idag huvudsakligen via telefon, webb och e-post samt genom fysiska besök på förvaltningarna. Andelen fysiska besök minskar stadigt, andelen e-post ökar samtidigt som andelen e-tjänster fortfarande är blygsam eftersom inte så många tjänster utvecklats de gångna åren. Således är telefonin den klart största kommunikationskanalen in till staden.

Som en del i satsningen på e-förvaltning, initierade Stockholms stads IT-råd hösten 2003 en förstudie om kontaktcenter (KC). Förstudien genomfördes i Bromma stadsdelsnämnd och avslutades den 25 mars 2004. Studien visade att en stor del av telefonsamtalen till stadsdelsförvaltningen inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten var på ca 40%. Situationen ansågs inte vara acceptabel.

En fördjupad analys genomfördes sedan i Bromma. Därefter sattes ett kontaktcenter upp, vilket nu har varit i drift sedan april 2005. Ytterligare ett kontaktcenter i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd togs i drift under oktober 2005.

Projektet visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, främst via telefon där kunden gör ett val för sitt ärende genom en knapptryckning och automatiskt kopplas in i en önskad svarsgrupp, exempelvis äldreomsorgen, där kompetenta handläggare besvarar kunden vid första kontakten.

Stadsledningskontoret leder och samordnar nu, i ett projekt beslutat av kommunfullmäktige 2 maj 2007 Dnr 036-4971/2006, arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter. Invånarna och andra intressenter ska enkelt kunna få svar på sina frågor och få stöd och information om de erbjudande som står till buds utifrån deras behov. Arbetet sker i nära samarbete med e-tjänstprogrammet för att kunna effektivisera verksamheten med hjälp av e-tjänster och annan ny teknik.

I budgeten för 2008 betonas att ”Den övergripande satsningen under den kommande budgetperioden är att frigöra resurser för kärnverksamhet genom ökad produktivitet/effektivitet i stadens verksamheter och nämnder/bolagsstyrelser. Detta sker genom en bättre samordnad styrning och förtydligande former för uppföljning och jämförelser”, vilket stämmer väl överens med införande av kontaktcenter.

I beslut 2007-04-16 Dnr 030-2455/2005, Översyn av stadens administration, fick kommunstyrelsen i uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärderingen av de kontaktcenter som i dag finns i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel. I samband med inrättande av Kontaktcenter Stockholm föreslås därmed gemensamma lösningar för växeln

Ärendet

Kommunfullmäktige i Stockholm stad har beslutat att göra en omfattande satsning på e-förvaltning. Stadens invånare, företag och besökare ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen via olika kanaler. Detta kommer att öka kvaliteten för den enskilde invånaren och effektiviteten i handläggningen, vil-

ket på sikt leder till kostnadsbesparingar. För att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden har nu, inom ramen för e-förvaltning, införandet av kontaktcenter i Stockholm utretts av stadsledningskontoret.

Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t.ex. förskolefrågor, bygglov, miljö, renhållning tar hand om och löser inkommande ärendet direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm ska kommunicera med invånarna på deras villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post, SMS m.m.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av stadsledningskontorets Förnyelseavdelning/ IT-avdelning. Till projekt kontaktcenter har en styrgrupp knutits med representanter från stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar samt IT-avdelningen.

Ärendet är en utvidgning av ärendet Äldre direkt med samma diarienummer.

Ärendet bereds i Cesam 22 april.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden.

Servicenämnden ansvarar för kontrakt, avtal, lokalförhyrningar och liknande från 1 september, men kontaktcenterverksamheten startar sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november. Därmed överförs också ansvaret för Äldre Direkt från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd till servicenämnden. Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion. Kontaktcenter Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcenter. Den ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Initialt gäller det exploateringsnämnden stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter. Huvuddelen av stadens bolag avses också att tas om hand i tekniska nämndhuset.

Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm som etableras inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Dess fysiska lokalisering får avgöras av servicenämnden.

Övriga verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter som antingen har stora volymer och/eller krav på individuella lösningar i större utsträckning. Dessa frågor föreslås hanteras lokalt eller regionalt genom att närliggande stadsdelar samarbetar.

En del av den tekniska infrastrukturen och funktionaliteten kommer inte att vara klar förrän tidigast vid årsskiftet, men stadsledningskontoret tycker att det är viktigt att

starta upp Kontaktcenter Stockholm i mindre skala och utöka successivt med fler processer när tekniken är komplett.

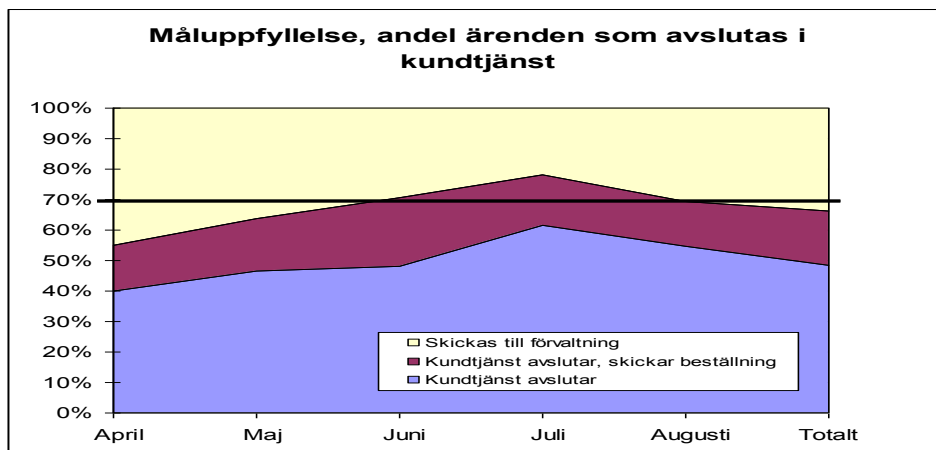
Avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd kommer att upprättas (SLA - service level agreement) för att klargöra ansvarsfördelning och Kontaktcenter Stockholms uppdrag.

De satsningar som nu görs för att utveckla e-tjänster kommer att stödjas av kontaktcenterorganisationen. Genom att hänvisa och lotsa invånare, företagare och besökare till webben och hantera synpunkter och klagomål kan staden förändra arbetssätt och arbeta proaktivt vid behov.

Stadsledningskontoret ges i uppdrag att anskaffa IT-stöd som gör det möjligt att fördela frågor till rätt instans samt följa upp verksamheten, tillsammans med telefoni-integrering och system för kunskapsåterföring, exempelvis en webbassistent eller liknande. Nämnder/bolag som inledningsvis inte innefattas av kontaktcenter har också möjlighet att få tillgång till tekniken för att möjliggöra ett enhetligt arbetssätt och enhetlig statistik och uppföljning även inom sina områden. Gemensam teknik förenklar även ärendeflödet mellan Kontaktcenter Stockholm och förvaltningarna.

Erfarenheter ifrån liknade verksamheter

I Skellefteå bedrivs sedan april 2007 en kundtjänst för de tekniska förvaltningarna och statistik visar att de efter bara några månaders drift avslutar nära 70 % av ärendena vid första kontakten. Erfarenheterna ifrån Skellefteå är viktiga eftersom de har kontaktcenter för de tekniska förvaltningarna, vilket delvis är annan sorts ärenden än vad Stockholms kontaktcenterpiloter varit inriktade på. I diagrammet nedan visas hur stor andel av kundtjänstens ärenden som avslutades i kundtjänst jämfört med målet på 70 %.



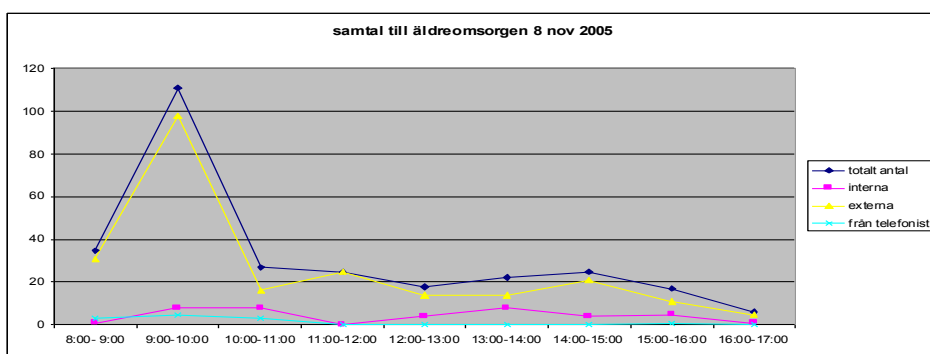
Ärenden som avslutades i Skellefteås kundtjänst från starten april 07 – aug 07.

Tillgänglighet

En anledning till att behovet av ett kontaktcenter har uppmärksamats är att tillgängligheten per telefon är väldigt låg. De som idag ringer direktnummer eller som

kopplas via telefonist får kontakt med den sökta personen i 40 % av samtalen. Många verksamheter har väsentligt lägre tillgänglighet och naturligtvis finns verksamheter där tillgängligheten är högre. Flertalet måste ringa flera gånger för att komma fram. Invånarna ringer omväxlande stadens växlar, handläggare, utförare, stadens journummer m.m. Det vanliga är att kunden ringer till flera av ovanstående instanser innan någon svarar och tar emot ärendet och då är det långt ifrån säkert att det är rätt person som svarar.

Generellt sett visar statistiken att telefontider innebär ett större antal samtal och att invånarna möts av upptaget. Kontaktcenter möjliggör att telefontiderna tas bort och samtalen sprids då över en längre period med minskat antal telefonsamtal som följd. I både Bromma och Hässelby minskade det totala antalet inkommande samtal till förvaltningarna inom några månader med 20 % när fler kom fram direkt. Samtidigt kan förväntas att volymerna kan öka i takt med att det etableras ett nummer till staden som blir känt av invånare, företag och besökare.



Exempel på samtalens fördelning över dagen

Införande av ett kontaktcenter medför att fler kommer fram och får svar på sin fråga vid första kontakten. Nedan visas antalet samtal och tillgängligheten till svarsgruppen för äldre och omsorg om personer med funktionsnedsättning i Bromma under vintern 2008.

06075 Äldre Handikapp	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8
Antal samtal	209	339	554	670	502	375	403	389
Antal besvarade samtal	190	325	528	631	469	364	378	370
Tillgänglighet i KC	91%	96%	95%	94%	93%	97%	94%	95%

Antalet samtal per vecka till KC Bromma svarsgrupp äldre och funktionsnedsättning v1-v8 år 2008

Styrning av samtalen till kontaktcenter

Erfarenheter och telefonmätningar från kontaktcenterpiloterna i både Bromma och Hässelby-Vällingby visar att kunder ringer på handläggarens direktnummer i första hand. Genom detta blir tillgängligheten låg och kvaliteten för invånaren sämre.

Kontaktcenter Stockholm ska vara det naturliga valet för invånare som vill komma i kontakt med staden. Det ska även i fortsättningen gå att ringa direkt till en tjänsteman, men direktnummer ska användas sparsamt eftersom det är svårt att upprätthålla god tillgänglighet.

Bemanning

Samtalsvolymerna behöver följas noggrant i starten av kontaktcenter och kontinuerligt när nya verksamhetsområden anpassas till kontaktcenter. Anpassningen sker stegvis för att bemanningen ska kunna dimensioneras i takt med samtalsökningen. Förutom av antalet samtal, är bemanningen beroende av graden av handläggning som kommer att hanteras i Kontaktcenter Stockholm

Nya e-tjänster som kommer att lanseras kontinuerligt fr.o.m. 2008 medför erfarenhetsmässigt nya samtalsströmmar och nya sorters frågor. E-tjänsterna kan med tiden påverka öppettider och kompetensbehov i kontaktcenter. Kontaktcenter blir första kontakten för att ta till vara invånarnas synpunkter för att sedan återkoppla till ansvarig organisation.

För att arbeta i kontaktcenter och kunna besvara de vanligaste frågorna inriktas rekryteringen på personer som förutom att vara serviceinriktade också har erfarenhet från arbete inom det berörda området. Beroende på vilken svarsgrupp/kompetens som huvudsakligen efterfrågas är erfarenhet från stadens organisation en stor fördel. För de frågor som är mer komplicerade, men ändå vanliga, är det viktigt med erfarenhet som handläggare/utredare inom området. Det kan vara fakturafrågor, avgiftsberäkning, överklagande av beslut m.m.

Ett telefonnummer till staden

Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor - Äldre direkt, är undantaget, och kommer att få ett eget telefonnummer för att invånarna ska hamna rätt direkt.

Avsikten med ett telefonnummer till staden är inte att invånare, företag och besökare ska hamna i en växel utan i avvaktan på teknik som stöder möjligheten att styra samtal direkt till vald kontaktcenterkompetens kommer berörda nämnder och bolag behålla sina telefonnummer.

Gemensamma växelfunktioner

Staden ska enligt beslut i kommunstyrelsen Dnr 036-4971/2006 upprätta en funktion för kommuncentral information. Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad.

I beslut 2007-04-16 Dnr 030-2455/2005, Översyn av stadens administration, fick kommunstyrelsen i uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärderingen av de kontaktcenter som i dag finns i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel. I samband med inrättande av kontaktcenterorganisationerna föreslås härmed att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 1 januari 2009, också den inom servicenämnden.

Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter innebär en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I väntan på att ett telefonnummer till Stockholm införs och att önskad teknik finns tillgänglig föreslås en samslagning av delar av stadens växelfunktioner. För att inte göra kortsiktiga organisationsförändringar föreslås att den befintliga växelfunktionen i tekniska nämndhuset som drivs av fastighetsnämnden och som idag tillhandahåller växelfunktion för många

av stadens facknämnder behålls. För stadsdelsnämnderna och för de facknämnder/bolag som använder sig av samma telefoniteknik föreslås att en ny sammanslagen växel inrättas under servicenämnden.

Nytta för invånarna med kontaktcenter

Invånarna får ett nummer att ringa där de får svar och kan lämna sitt ärende eller sin fråga. Erfarenheter från befintliga kontaktcenter i staden och i andra länder visar att cirka 70 % av frågorna kan besvaras direkt och övriga ärenden återkopplas enligt de rutiner som finns för respektive ärendetyp. Ett sådant utfall sparar tid för invånarna som idag ofta måste ringa flera gånger innan de når fram till en person som tar emot ärendet. Invånarna får också möjlighet att välja hur de vill få återkoppling. Gemensam handläggning av t.ex. köhandläggning, felanmälan och klagomål medför att invånarna bemöts på samma sätt och att handläggning blir enhetlig över staden. Satsningen på e-tjänster ökar möjligheten att uträtta sina ärenden när de vill och medför att tid frigörs till att stödja och vägleda de som ännu inte har möjlighet eller kan använda datorer. Kontaktcenter Stockholm tillsammans med medborgarkontor, där dessa finns, och satsningen på nya e-tjänster förbättrar servicen och tillgängligheten i enlighet med Vision 2030 som tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. I visionen tecknas en bild av en storstad i världsklass. Stockholm beskrivs som en stad som är enkel att nå för invånare, näringsliv och övriga intressenter.

Nytta för staden

Inrättandet av kontaktcenter kommer att avlasta stadens växlar och handläggningen kan ske mer effektivt när arbetet inte bryts upp av inkommande samtal som rör andra ärenden än de som arbetas med. Tidsbesparingen sker också när handläggarna exempelvis inte behöver ägna sig åt att besvara andras ärenden.

Ärendehantering

Kontaktcenter tar hand om frågor som är vanliga och som huvudsakligen inte är myndighetsutövning. Nedan ges exempel på frågor som kan hanteras i kontaktcenter.

- Svara på allmänna frågor och ger råd inom respektive verksamhetsområde
- Hänvisa till tjänster på nätet.
- Vara länk till utförarenheter/leverantörer när kunder ringer och anmäler förseningar m.m.
- Vara behjälpliga när kund önskar kontakt med handläggare med speciell kompetens
- Enkla fakturaärenden som t.ex. är min faktura betald?

Handläggning

För att få större variation i arbetet, vilket är bra ur arbetsmiljösynpunkt, och för att öka antalet frågor som löses vid första kontakten är det en fördel att ta in vissa handlägningsärenden som är vanliga och av relativt enkel karaktär. Det är dock inte meningen att ärenden ska stanna i kontaktcenter utan det ska vara frågor som löses direkt eller inom några dygn.

Befintliga kundtjänster, exempelvis för avfallsfrågor och parkeringstillstånd, administrerar och handlägger redan idag en stor del av inkommande ärenden direkt vilket

tillsammans med administration av exempelvis nya e-tjänster med fördel kan handläggas i kontaktcenter.

Arbetsätt

Oberoende av verksamhetsområde och kontaktcenterorganisation är avsikten att arbetsätt och handläggarexempelvis ärendehanteringssystem, telefonlösning m.m. ska vara desamma. Inkommande ärenden per telefon registreras i ett ärendehanteringssystem och för varje ärende utses en ansvarig handläggare. Det kan vara en handläggargrupp i kontaktcentret eller en handläggargrupp på en förvaltning. Ärenden stängs eller lämnas öppna och kunden informeras om handlägningsprocessen och att ärendet kan följas på "Mina sidor" på stadens webbplats när denna tjänst är etablerad. Finns det redan ett ärende så kopplas eventuell ny information till redan påbörjat ärende.

Verksamheten organiseras i två nivåer. Första nivån tar emot samtal och svarar på vanliga frågor. Andra nivån finns som back up vid samtalstoppar, men tar hand om handlägningsärenden exempelvis parkeringstillstånd eller administration av e-tjänster. Mest fördelaktigt är om personalen alternerar mellan nivåerna.

Arbetsätt på avdelningar inom förvaltningar och bolag

Förvaltningarna behöver här inte ansvara för att ge information och rådgivning samt lösa enklare ärenden. Arbetet för handläggarna ändras genom att arbetsuppgifterna blir mer koncentrerade. De vanliga återkommande frågorna hanteras av kontaktcenter. Handläggarna kan koncentrera sig på sina kunder/klienter. Samtal kommer att ersättas med "ärenden" där handläggaren får kort information om vad ärendet gäller och kan därmed både planera sin tid och förbereda sig på ett bättre sätt än tidigare inför att den enskilde ska ringas upp eller besökas.

Ärendehanteringssystem

Båda kontaktcenterorganisationerna kommer att hantera stora volymer och behöver ett ärendehanteringssystem som systematiskt kategoriserar varje ärende, skickar ärenden till ansvarig instans/handläggare och vars uppföljningsfunktioner och statistikuttag är både enkla att förstå och att ta fram.

Förutom det interna behovet, ger registreringen av varje ärende staden en möjlighet att presentera informationen om ärendet på invånarens "Mina sidor" på stadens webbplats när dessa finns tillgängliga. På så sätt kan invånaren själv följa sitt ärende. Har invånaren anmält ett ärende inom t ex avfallsområdet finns information tillgänglig på "Mina sidor" och invånaren kan se att eventuella handlingar kommit in och vad som är gjort i ärendet. Handläggaren i kontaktcenter kan också komma åt informationen och ha en direkt dialog utifrån gemensamt underlag om kunden väljer att ringa istället.

Analys av inkommande ärenden

Många samtal varje dag ger stora möjligheter att analysera och notera avvikelser som sedan ligger till grund för insatser i förebyggande syfte eller i efterhand. Statistik ska kunna tas fram efter beställning från kommunstyrelsen, kommunfullmäktige och stadsledningskontoret och i dialog med förvaltningar och bolag.

Det är inte bara antalet ärenden av varje typ som kommer att analyseras utan exempelvis också hur lång tid det tar att lösa olika ärenden. Avsikten är att ge bästa möj-

liga service och information till invånarna. Arbetet kommer att utföras av en särskild analys- och strategifunktion som inrättas i Kontaktcenter Stockholm.

Ärenden via andra kanaler än telefoni

Inkommande ärenden via exempelvis fax, e-post eller brev scannas eller läses in digitalt i ärendehanteringssystemet. Via de kontaktuppgifter som finns informeras avsändaren om handlägningsprocessen för denna typ av ärende. Finns redan ett ärende så kopplas eventuell ny information till redan påbörjat ärende.

Hantera olika språk

I ett första steg kommer handläggarna i Kontaktcenter Stockholm i sin profil lägga in vilka språk handläggaren behärskar. När ett språk efterfrågas kan rätt handläggare sökas och kontaktas. Invånaren får hjälp med att få sin fråga ställd och beslut om tolk m.m. kan fattas. Grundläggande service bör kunna ges på de vanligaste språken. Även andra sätt att garantera tillgång till tolkning kommer att undersökas inför driftstart. Målsättningen är att kunna ge service på minst de nio vanligaste språken i Stockholm.

Krishantering

Vid kriser och andra händelser som skapar många samtal kan likvärdig information meddelas av många handläggare samtidigt. Kontaktcenter kommer genom en relativt stor mängd telefonlinjer snabbt kunna anpassas till att ta emot många samtal oavsett art.

I omvända fallet kommer planer och manuella rutiner tas fram för att säkerställa driften i Kontaktcenter Stockholm i händelse av att problem med telefoni och ärendehanteringssystem uppstår.

Behörigheter för stadsövergripande information

För att kunna ge så bra och snabb information som möjligt till invånarna behöver handläggarna i kontaktcenter ha tillgång till viss information från stadens verksamhetssystem.

Behörigheterna ser olika ut beroende på verksamhetssystem och det finns idag ingen enkel lösning på att införa en behörighetsnivå som ger tillgång till alla förvaltnings verksamhetssystem med en inloggning.

Projektet kommer att utreda möjligheten att ”spegla upp” önskad information från respektive verksamhetssystem till ärendehanteringssystemet. Dels för att det är önskvärt att få så mycket information som möjligt automatiskt registrerat i varje ärende, dels för att den nödvändiga informationen ska vara lättillgänglig.

För att få tillgång till varje förvaltnings information i verksamhetssystem behöver det träffas ett skriftligt avtal mellan respektive nämnd och servicenämnden som reglerar behandling av personuppgifter. (30 § personuppgiftslagen). Kommunikation och dokumentation är viktigt så att frågor handläggs och upplysningar i enskilda ärenden lämnas samstämmt.

Avgränsningar mellan Kontaktcenter och respektive nämnd/bolag kommer att upprättas för att klargöra ansvarsfördelningen och noggrant specificera det uppdrag som kontaktcenter har.

FINANSIERING

Kostnader för inventarier, lokal och bemanning som uppstår under 2008 vid etablering av Kontaktcenter Stockholm uppgår enligt stadsledningskontorets bedömning till ca 2 mnkr. Dessa föreslås finansieras ur central medelsreserv, till kommunstyrelsens förfogande i 2008 års budget. Faktorer som påverkar kostnaderna är val av lokal och i vilken takt utvidgningen kan ske under 2008. Därutöver bedöms Äldre Direkt i särskilt ärende, som föreslås starta den 1 juli 2008, ha kostnader om 5,0 mnkr 2008 som också finansieras ur central medelsreserv.

Kostnaderna fr.o.m. 2009 för Kontaktcenter Stockholm får beaktas i samband med upprättande av stadens budget för år 2009 och är beroende av i vilken takt ansvaret för olika frågor överlämnas till Kontaktcenter från respektive nämnd. Kontaktcenter Stockholms kostnader för drift och bemanning bedöms inrymmas i befintlig budget och minst ge bättre service till invånare, företag och besökare till samma kostnad som idag. Uppskattningsvis, med hänsyn till graden handläggning som kommer att hanteras av kontaktcenter, bedöms antalet anställda i Kontaktcenter Stockholm uppgå till ca 80-90 personer. Utökningen av kontaktcenterverksamheten, förutom införandet av Äldre direkt, sker huvudsakligen etappvis under 2009. Beroende på val av IT-stöd och vilka synergieffekter som kan åstadkommas bedöms investeringar i IT stöd uppgå till cirka 10 mnkr under 2008 och 2009. Stadsledningskontoret avser att ansöka om medel för IT-stöd från de i eget kapital reserverade 650 mnkr för IT satsningar.

BEREDNING

Ärendet har remitterats till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, Bromma stadsdelsnämnd, Kungsholmens stadsdelsnämnd, Norrmalms stadsdelsnämnd, Östermalms stadsdelsnämnd, Södermalms stadsdelsnämnd, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Farsta stadsdelsnämnd, Älvsjö stadsdelsnämnd, Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd, servicenämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, kyrkogårdsnämnden, miljö- och hälsoskydds-nämnden, socialtjänstnämnden, stadsbyggnadsnämnden, brand- och räddningsnämnden, stadsarkivet, trafik- och renhållningsnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden, överförmyndarnämnden och Stockholms Stadshus AB.

Innehåll

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
Bromma stadsdelsnämnd

Sid

Kungsholmens stadsdelsnämnd
Norrmalms stadsdelsnämnd
Östermalms stadsdelsnämnd
Södermalms stadsdelsnämnd
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
Farsta stadsdelsnämnd
Älvsjö stadsdelsnämnd
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Skärholmens stadsdelsnämnd
Servicenämnden
Exploateringsnämnden
Fastighetsnämnden
Idrottsnämnden
Kulturnämnden
Kyrkogårdsnämnden
Miljö- och hälsoskyddsnämnden
Socialtjänstnämnden
Stadsbyggnadsnämnden
Brand- och räddningsnämnden
Trafik- och renhållningsnämnden
Utbildningsnämnden
Äldrenämnden
Stockholms Stadshus AB
Kulturnämnden

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 28 augusti 2008 att låta förvaltningens tjänsteutlåtande utgöra svar på remissen.

Reservation anfördes av ledamot Gunilla Bhur m.fl. (v), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av ledamot Jakob Dencker m.fl. (mp), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordförande Abebe Hailu m.fl. (s), *bilaga 1*.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 14 augusti 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas inom service-nämnden den 1 september 2008. En gemensam telefonväxel ska betjäna verksamheten från och med den 1 januari 2009. Inrättandet av kontaktcenterorganisationen syftar till att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt och på ett ställe ska få svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70 procent av frågorna ska kunna besvaras eller tas om hand direkt och att övriga frågor återkopplas inom ett bestämt tidsintervall. Enligt förslaget kommer detta att öka kvaliteten för den enskilde invånaren och effektiviteten i handläggningen, varigenom resurser på förvaltningarna kommer att frigöras och på sikt leda till kostnadsbesparingar.

Förvaltningen instämmer i bedömningen att Kontaktcenter Stockholm bör kunna medföra stor nytta för stadens invånare och företagare. Likaså instämmer förvaltningen i bedömningen att kontaktcenter bör kunna medföra effektiviseringsvinster inom stadens egen organisation. Detta förutsätter dock att de många nu föreliggande oklarheterna och olösta frågorna får en tillfredställande lösning. Den föreslagna tidplanen med successiv verksamhetsstart från den 1 november 2008 anser förvaltningen vara väl optimistisk. Ytterligare beredningstid krävs sannolikt innan verksamheten startar. En framgångsfaktor är vidare att kontaktcentret har en mycket god lokalkännedom, förmåga att hantera olika former av funktionsnedsättning samt en hög kompetens om verksamhetsområdena. Allra helst som det torde ta avsevärd tid innan samtliga invånare och företagare har möjlighet och förmåga att hantera sina tjänster via webbplatsen (stockholm.se).

Remissbehandling

Kommunstyrelsen har remitterat stadsledningskontorets tjänsteutlåtande 2008-04-23 "Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad" för yttrande. Ärendet har remitterats till samtliga stadsdelsnämnder och samtliga facknämnder samt till Stockholms stadshus AB. Remisstiden sträcker sig till den 28 augusti 2008.

Förslag på Kontaktcenterorganisation

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas den 1 september 2008. Inrättandet syftar enligt stadsledningskontoret till att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt ska få svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. Kontaktcenterverksamheten arbetar mot invånare, företag och besökare kommer successivt att starta med början den 1 november 2008. Förslaget bygger på försöksverksamheter med lokala kontaktcentra som genomförts inom Bromma stadsdelsförvaltning och Hässelby stadsdelsförvaltning.

Med kontaktcenter avses en organisation där utbildad personal med erfarenhet från olika verksamhetsområden som t.ex. förskola, stadsbyggnad, miljö och renhållning tar hand om och löser inkommande ärenden direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm ska kommunicera med invånarna huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post, SMS m.m. Målsättningen är att

grundläggande service ska kunna ges på minst de nio vanligaste språken. Olika sätt att garantera tolkning kommer också att undersökas inför driftstart.

Kontaktcenter Stockholm föreslås bestå av två kontaktcentra. Den ena med placering i tekniska nämndhuset ska inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Initialt gäller således att denna växel besvarar frågor som rör exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden samt Stockholms Bostadsförmedling AB. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhuset kontaktcenter. Även huvuddelen av de frågor som berör stadens bolag avses att tas om hand av kontaktcentret i tekniska nämndhuset.

Det andra kontaktcenter som etableras inom staden inriktas på frågor som berör verksamhetsområdena äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor, vilka ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Härmed kommer också ansvaret för Äldre Direkt att överföras från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd till servicenämnden. Äldre Direkt, som ingår som en del av Kontaktcenter Stockholm, inrättades tidigare i år, den 1 juli 2008. Den fysiska lokaliseringen kommer att avgöras av servicenämnden.

Frågor som berör verksamhetsområdena socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tillsvidare oförändrat vara stadsdelsnämndernas respektive socialtjänstnämndens ansvar. Här rör det sig i större utsträckning om verksamheter som antingen har stora volymer eller krav på individuella lösningar.

Gemensam växel

I samband med inrättande av kontaktcenterorganisationerna föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start den 1 januari 2009, också den inom servicenämnden. Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor – Äldre direkt, är undantaget, och kommer att få ett eget telefonnummer för att invånarna ska hamna rätt direkt.

Satsning på e-tjänster

Kommunfullmäktige i Stockholm stad har beslutat att göra en omfattande satsning på e-tjänster. Stadens invånare, företag och besökare samt andra intressenter ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler. Satsningen på e-tjänster ökar möjligheten för brukarna att uträtta sina ärenden när de vill och medför att tid frigörs till att stödja och vägleda de som ännu inte har möjlighet eller kan använda datorer.

Vinster och fördelar

Kontaktcenter Stockholm tillsammans med medborgarkontor, där dessa finns, och satsningen på nya e-tjänster kommer, enligt förslaget, att förbättra servicen och tillgängligheten. Målsättningen är att 70 procent av de frågor som inkommer till Kontaktcenter ska kunna besvaras eller tas omhand direkt. Övriga ärenden återkopplas inom ett bestämt tidsintervall, vilken varierar beroende på ärende. Handläggning av mindre

komplikerade ärenden kommer att hanteras direkt i berört kontaktcenter. Enligt förslaget bör detta medföra att invånarna bemöts på samma sätt och att hanteringen blir enhetlig över staden. Härmed är syftet att frigöra tid för handläggarna på förvaltningarna, som därmed förväntas kunna ägna mer tid till strategiskt arbete, utredningar och analyser. Detta kommer, enligt förslaget att öka kvaliteten för den enskilde invånaren och effektiviteten i handläggningen, vilket på sikt bör kunna leda till kostnadsbesparingar.

Många samtal varje dag ger dessutom stora möjligheter att analysera och notera avvikelser, som sedan kan ligga till grund för korrigerande insatser eller sådana i förebyggande syfte. Statistik ska kunna tas fram efter beställning från kommunstyrelsen.

Ansvarsfördelning

Ansvaret för inrättandet av kontaktcenterorganisationen åläggs servicenämnden. För att klargöra ansvarsfördelningen mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd kommer s.k. SLA (Service Level Agreements) att upprättas.

Finansiering

Antalet anställda i Kontaktcenter Stockholm bedöms komma att uppgå till 80-90 personer. Kostnaderna för den verksamhet (inkl. Äldre Direkt) som hinner påbörjas under år 2008 uppgår till sammanlagt cirka 7 mnkr och finansieras ur den centrala medelsreserv som står till kommunstyrelsens förfogande.

Kostnaderna från och med år 2009 för Kontaktcenter Stockholm får beaktas i samband med upprättande av stadens budget för år 2009. Kostnaderna blir beroende av i vilken takt ansvaret för olika frågor överlämnas till Kontaktcenter från respektive nämnd. Kontaktcenter Stockholms kostnader för drift och bemanning bedöms inrymmas i befintlig budget och ge bättre service till invånare, företag och besökare till samma eller lägre kostnad som idag. Beroende på val av IT-stöd och vilka synergiefekter som kan åstadkommas bedöms investeringar i IT-stöd uppgå till cirka 10 mnkr under åren 2008 och 2009. Stadsledningskontoret avser att ansöka om medel för IT-stöd från de i eget kapital reserverade 650 mnkr för IT satsningar.

Förvaltningens synpunkter

Servicegraden bör kunna ökas

Förslaget till Kontaktcenter Stockholm har sin grund i Vision 2030 och målsättningen att utöka användningen av e-tjänster inom stadens verksamheter. På lång sikt är därför syftet att den telefonbaserade servicen via knapptryckningar och samtal ska minska till förmån för mer renodlat IT-baserade lösningar.

Cirka 40 procent av dem som nu söker kontakt med stadens funktionärer per telefon kommer fram till rätt person utan att behöva "ringa om". Stadsledningskontoret har, med utgångspunkt från den försöksverksamhet med lokala kontaktcenter som under några år bedrivits i Bromma och Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltningar, satt upp som mål för Kontaktcentrum Stockholm att 70 procent av frågorna som kommer in ska kunna besvaras eller tas omhand direkt inom organisationen. Blir så fallet kan stora resurser frigöras för annan användning. Förvaltningen ställer sig bakom förslaget ambition att öka graden av service till stadens invånare och företagare.

Många oklarheter i förslaget

Men förslaget innehåller oklarheter på en mängd avgörande punkter samt omfattar många frågor som kvarstår att lösa innan verksamheten kan starta. Det är därför svårt att ta ställning till ärendet i sin helhet. Det finns oklarheter kring verksamhetens uppdrag och avgränsning, den framtida verksamhetsvolymen, organisationens storlek, verksamhetens driftkostnader och hur verksamheten ska finansieras samt tidplanen för genomförandet. Mot denna bakgrund anser förvaltningen att ärendet snarare har karaktären av ett inriktningsärende än ett genomförandeärende. I det följande redovisar förvaltningen synpunkter på några av de oklarheter och frågor som föreligger.

Graden av centralisering

Den senaste utvärderingen av försöksverksamheten med lokalt kontaktcenter i Bromma låter antyda en väsentligt högre grad av inkommande ärenden som tas om hand direkt inom organisationen. För första tertialet 2008 uppges denna nivå ligga på över 90 procent. Är detta ett uttryck för att ambitionerna om 70 procent vid de två stadsgemensamma kontaktcentren är för lågt satt? Eller är detta ett uttryck för att det föreligger speciellt gynnsamma förutsättningar lokalt i Bromma i form av resursinsatser och svårighetsgrad på inkommande ärenden? Kan det vara så att ett sådant resultat förutsätter en mer lokalt eller regionalt utformad kontaktcenterorganisation som anpassats efter de lokala förutsättningarna?

Lika behandling kräver varierade resursinsatser

En centraliserad hantering och handläggning av vissa frågor samt en gemensam växelfunktion kan, enligt förslaget, medföra kvalitativa vinster i och med att handläggningen blir enhetlig över staden och brukarna snabbare kommer till rätt handläggare. Den sårbarhet som idag kan finnas i små arbetsgrupper eller med enmansfunktioner anses genom förslaget komma att minimeras. På sikt ska detta leda till kostnadsbesparingar. Förvaltningen har två kommentarer till detta.

Den långsiktiga finansieringen av verksamheten genom avtal med berörda parter är oklar. Av stadsledningskontorets förslag framgår därför inte i tillräcklig grad i vilken utsträckning centraliseringen kommer att utmynna i personella och därmed också ekonomiska besparingar för stadsdelsnämnderna.

Förvaltningen ser också en viss förlust i att den lokalkännedom som finns inom respektive stadsdelsnämnd inte i samma grad som nu kommer komma brukarna tillgodo vid en centralisering. Inte sällan underlättas kontakten av att personal på stadsdelsförvaltningen har god lokal kännedom om stadsdelsområdet och om verksamhetsområdena. Framförallt gäller detta verksamhetsområdet stadsmiljö. Direktkontakten med brukaren bidrar i många fall till en effektiv handläggning av ärendet.

Bland invånarna i stadsdelsområdet Rinkeby-Kista har de fysiska besöken ofta en framträdande roll, eftersom brukare upplever att de - på grund av bristfälliga kunskaper i såväl det svenska språket som i hur samhället är organiserat - lättare kan uttrycka sig samt tillgodogöra sig information vid fysiska besök på exempelvis medborgarkontor. Inom Rinkeby-Kista talar invånarna väsentligt fler än de nio vanligaste invandrar-språk, som kontaktcentren avses kunna hantera. Inom stadsdelsområdet har cirka 75 procent av invånarna utländsk bakgrund, varav de flesta en utomeuropeisk sådan. Den

genomsnittliga utbildningsnivån hos invånarna är dessutom lägre än den genomsnittliga för staden. Således kan den förväntade "avlastningseffekten" i samband med införandet av kontaktcenterorganisationen variera mellan olika stadsdelsområden.

En likvärdig, och med hänsyn till de varierande förutsättningarna, rättvis behandling av invånarna kräver därför att de handläggande insatserna måste anpassas härtill. Härvid kommer bland annat det medborgarkontor som finns inom stadsdelsområdet att vara ett nödvändigt komplement.

Ansvarsfördelning

I remissunderlaget anges att kontaktcentrets uppdrag ska specificeras noggrant för att klargöra ansvarsfördelningen mellan centret och berörd nämnd/bolag. Detta brådskar eftersom det påverkar planeringsförutsättningarna redan inför budgetåret 2009. Klargörande behövs av vilka verksamhetsområden som ska ingå samt vilket uppdrag tjänstemännen ska ha i förhållande till handläggarna på respektive förvaltning/bolag. Det bör snarast klargöras om kontaktcentret ska ha någon form av myndighetsutövning och i så fall i vilka frågor. Likaså framgår inte klart vilka administrativa tjänster (avgiftshantering, köhantering, inskrivning) som ska erbjudas via kontaktcentret. När organisation och arbetssätt utformas är det också viktigt att hänsyn tas till att många av invånarnas och företagarnas frågor är av lokal karaktär.

Ärendehantering

En precisering måste ske beträffande vad som är allmänna och vanliga frågor och när de ska betraktas som mer precisa eller komplexa. I kontaktcentrets uppdrag måste därför klart framgå vad som är ett formellt "ärende" som ska upprättas, diarieföras och arkiveras. Det ärendehanteringssystem som ska tillämpas måste därför 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 kontaktcentra till stadsdelsnämnden ska ske för att det i praktiken inte ska medföra en fördröjning av handlägningsförfarandet.

Behörigheter

Handläggarna i kontaktcentren måste kunna få tillgång till viss information från stadens verksamhetssystem. Möjligheterna till hur kopplingar ska ske mellan kontaktcentrets ärendehanteringssystem och respektive verksamhetssystem ska enligt förslaget utredas i den fortsatta processen. Bland annat måste här viktiga frågor om sekretes i enskilda ärenden beaktas. Kommer, av bland annat rättssäkerhetsskäl, endast "tittbehörighet" att tilldelas handläggarna vid kontaktcentret begränsas centrets möjligheter att arbeta med myndighetsutövning och att utföra administrativa arbetsuppgifter. Det senare kan exempelvis omfatta ändringar i fakturor, inkomstuppgifter, inskrivningsdatum samt val av förskola. Hur behörigheterna kommer att utformas blir därför avgörande för i hur hög grad kontaktcentren direkt och enligt invånarnas/företagarnas önskemål kan utföra enklare administrativa arbetsuppgifter.

Extern information

Det är viktigt att betona att centraliseringen ställer stora krav på att samverkan och informationsutbytet mellan Kontaktcenter Stockholm och stadsdelsnämnderna blir tydlig och kontinuerligt uppdaterad. Det måste bland annat vara tydligt vem som bär ansvar för uppdateringen av brukarinformationen på stadens externa webbplats. Ska den nya ansvarsfördelningen inom staden fungera som det är tänkt, måste informationen vara tydlig, färsk och relevant både vad gäller sakinformation och till vilken instans man ska vända sig med eventuella frågor och synpunkter.

Framgångsfaktorer och kontinuerlig uppföljning

Förvaltningen instämmer i bedömningen att Kontaktcenter Stockholm bör kunna medföra stor nytta för stadens invånare och företagare. Likaså instämmer förvaltningen i bedömningen att kontaktcenter bör kunna medföra effektiviseringsvinster inom stadens egen organisation. Detta förutsätter dock att de många nu föreliggande oklarheterna och olösta frågorna får en tillfredställande lösning. Den föreslagna tidplanen med successiv verksamhetsstart från den 1 november 2008 anser förvaltningen vara väl optimistisk. Ytterligare beredningstid krävs sannolikt innan verksamheten startar. En framgångsfaktor är vidare att kontaktcentret har en mycket god lokalkännedom, förmåga att hantera olika former av funktionsnedsättning samt en hög kompetens om verksamhetsområdena. Allra helst som det torde ta avsevärd tid innan samtliga invånare och företagare har möjlighet och förmåga att hantera sina tjänster via webbplatsen (stockholm.se).

Mot bakgrund av att många stora frågor måste få sin lösning vid det successiva genomförandet av organisationen för kontaktcenter, vill förvaltningen framhålla vikten av att det sker en kontinuerlig uppföljning så att erforderliga korrigeringar kan vidtas snabbt. Av särskild vikt är därvid att studera om kontaktcentrets verksamhet och service motsvarar den förväntade avlastningen hos de berörda förvaltningarna.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 21 augusti 2008 att anta förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av ledamöterna Rune Olofsson (s), Awad Hersi (mp), Jonas Ljungstedt (v), Eva Andersson (s), Azad Hassan (s) och tjänstgörande ersättaren Melad Issa (s), *bilaga 1*.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 30 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret föreslår i tjänsteutlåtande "Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholm stad (DNR 036-1139/2008)" att Kon-

taktcenter Stockholm inrättas i syfte att höja den kommunala servicen till invånare, företag och besökare. Kontaktcentren ska också stödja stadens invånare i att använda stadens satsning e-tjänster som staden tidigare beslutat om i sin e-strategi.

Förvaltningen är positiv till att ny teknik används för att öka serviceutbudet för stadsdelens invånare, företag och besökare. Förvaltningen anser dock att stadsdelens speciella karaktär måste beaktas vid utformningen av den nya organisationen. Medborgarkontoret i Tensta skulle kunna utgöra en viktig stödfunktion till Kontaktcenter Stockholm och bör tillföras särskilda resurser för att kunna bistå stadsdelens invånare med information och hjälp till självhjälp samt att de till fullo kan få nytta av de nya e-tjänsterna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom enheten för IT och Näringsliv, avdelningen för Teknik och Service.

Bakgrund

Kontaktcenter Stockholm föreslås inrättas i syfte att erbjuda invånare, företag och besökare ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen samt öka effektiviteten i serviceutbudet. Målsättningen är att 70% av frågorna ska kunna besvaras eller tas omhand direkt och att övriga ärenden återkopplas inom ett bestämt tidsintervall. Kontaktcenter är en fortsättning och komplement till den e-strategi och omfattande satsning på e-förvaltning som Stockholms stad tidigare beslutat om.

Förslaget bygger på en förstudie som genomfördes i Bromma stadsdelsförvaltning och som avslutades i mars 2004. Resultatet analyserades och ytterligare ett kontaktcenter upprättades 2005 i Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning.

Föröken visar att kontaktcentren är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, främst via telefon där kunden gör sitt val via en knapptryckning och på så sätt automatiskt kopplas till den önskade svarsgruppen, exempelvis äldreomsorgen, där kompetenta handläggare besvarar kunden vid första kontakten.

Förslaget innebär att två kontaktcenter inrättas. Det ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på tekniska frågor.

Det andra kontaktcentrat ska inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och i övrigt hänvisa till rätt instans. Placeringen får enligt förslaget avgöras av servicenämnden.

För övrig verksamhet såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna. Här föreslås närliggande stadsdelar att samarbeta.

Stadsledningskontoret leder och samordnar, i ett projekt beslutat av kommunfullmäktige 2 maj 2007 Dnr 036-4971/2006, arbetet med utveckling och införandet av kontaktcenter.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen är positiv till att ny teknik används för att utöka och effektivisera serviceutbudet till stadsdelens invånare, företag och besökare. Förvaltningen anser dock att speciell hänsyn framförallt måste tas till befolkning som bor i stadsdelens så kallade ”miljonprogramsområde”.

Att beakta vid införandet av kontaktcenter

I Spånga-Tensta bor 35 716 personer varav 17 083 i Tensta. 4 723 personer har någon gång under året fått ekonomiskt bistånd. Av dessa bor 4 206 i Tensta vilket motsvarar 24,6% av befolkningen.

Tensta präglas av en befolkning som till 85,4 % består av personer med utländsk härkomst. Omflyttningen är hög och ca. 2800 personer flyttar ut och in i området varje år. Mindre än hälften (ca 48%) av befolkningen i arbetsför ålder är förvärvsarbetande. (All statistik är hämtad från Utrednings- och statistikkontoret, USK och avser 2006.)

En stor andel av de boende i Tensta har låg eller ingen utbildning alls och har i varierande grad svårigheter att kommunicera i tal och än mer i skrift på svenska. Behovet av stöd och "hjälp till självhjälp" är mycket stort och dessutom konstant utifrån den befolkningsomsättning som är så markant för området.

För många människor är Tensta den första anhalten efter att man anlant till Sverige. Att lämna ett större ansvar till den enskilde som har sämre förutsättningar att ta den till sig riskerar att öka utanförskapet än att minska den. I grunden är detta en demokratifråga för Tenstas befolkning och bör beaktas vid genomförandet av Kontaktcenter Stockholm. Konsekvensen för de boende bör utredas innan genomförandet och innan stadsdelens växelfunktion flyttas över till kontaktcenter Stockholm.

Medborgarkontoret i Tensta skulle kunna utgöra en viktig stödfunktion till Kontaktcenter Stockholm. Dess funktion kommer i och med införandet få en allt viktigare roll att bistå stadsdelens invånare med information och hjälp till självhjälp samt att de till fullo kan få nytta av de nya e-tjänsterna. Därför bör utredas om inte särskilda centrala medel bör tillföras förvaltningen för den specifika verksamheten.

Slutligen vill förvaltning framhålla att den växel/receptionsfunktion som finns idag fungerar väl och att förvaltningen har en positiv erfarenhet av en nära lokal koppling mellan växel, reception och socialtjänst. Den lokala kännedomen av klienter och organisation har varit av stort värde för att ge en god service med snabb vidarekoppling till rätt handläggare. Personalen har god vana att tala med språksvaga personer och har kunnat möta kundernas behov på ett bra sätt.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 26 augusti 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen från kommunstyrelsen samt föreslå att ny teknik, t ex WAI används för att förenkla för personer med funktionsnedsättning.

Särskilt uttalande gjordes av ordförande Birgitta Wahlman m fl (m), ledamot Ingela Gille Rausén m fl (fp) och ledamot Fredrik Wallén (kd), *bilaga 1*.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 18 juli 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ett Kontaktcenter Stockholm föreslås inrättas inom staden den 1 september 2008, varpå en successiv utökning sker under år 2009. En stadsgemensam växel föreslås också inrättas från den 1 januari 2009. Budgetmedel omfördelas till servicenämnden, som föreslås ansvara för verksamheten. Kontaktcenter Stockholm utgörs av två kontaktcenter. Det ena placeras i tekniska nämndhuset och inriktas på tekniska frågor. Den andra delen inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor. Socialtjänst och omsorg om personer med funktionshinder föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna. Förvaltningen tillstyrker förslaget, och konstaterar samtidigt att förvaltningen har en fungerande kontaktcenterorganisation, som är lämplig att bibehålla för gemensamma kontaktcenter i samverkan med andra stadsdelsnämnder.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för stadsdelsmiljö och teknik. Samråd har skett med avdelningen för förskoleverksamhet.

Ärendet är en fortsättning på och en utvidgning av Äldre Direkt, som stadsdelsnämnden yttrat sig om i sammanträde den 22 april 2008.

Redovisning av ärendet

Bakgrund

Stockholms stads kunder kommunicerar i dag huvudsakligen via telefon, webb och e-post i sin kontakt med staden. Den överlägset största kommunikationskanalen är telefoni. Stockholms stads e-strategi innebär bl.a. att utbudet av kommunikationsvägar ska utvidgas, i syfte att effektivisera servicen och uppnå kostnadsbesparingar. Staden genomför därför en omfattande satsning på att öka tillgängligheten.

Som ett led i satsningen på e-service genomfördes under 2003 en förstudie om behovet av kontaktcenter. Därefter inrättades kontaktcenter i Bromma och Hässelby-Vällingby under år 2005. Dessa projekt visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, där kunden möts av en kompetent servicehandläggare redan vid första kontakten. Innan kontaktcenter infördes var tillgängligheten låg, endast ca 40 % av telefonsamtalen nådde fram, ännu färre när sedan rätt handläggare, vilket ansågs vara oacceptabelt ur service- och tillgänglighetssynpunkt.

Tillgängligheten har ökat markant sedan kontaktcenter infördes; under vecka 1 8 år 2008 var tillgängligheten till svarsgruppen för äldreomsorgen och omsorg om funktionshindrade i Bromma mellan 91 och 97 % per vecka. Den praktiska innebörden av den ökade tillgängligheten är att fler personer kommer fram och får svar på sin fråga vid första kontakten med kommunen, samt att biståndshandläggare kan ägna större del av sin tid till myndighetsutövande arbetsuppgifter. Erfarenheterna från Brommas och Hässelby-Vällingbys kontaktcenter, samt från kontaktcenter i andra kommuner och även utomlands, visar att ca 70 % av allmänhetens frågor kan besvaras direkt i kontaktcentret.

Stadsledningskontoret har av kommunfullmäktige fått i uppdrag att leda och samordna arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter över hela staden, i syfte att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden. Alla stadens invånare och andra intressenter ska få svar på frågor och få stöd och information om hur deras olika behov kan tillgodoses. Detta arbete sker inom ramen för e-förvaltning för att kunna effektivisera verksamheten med hjälp av e-tjänster och annan ny teknik.

Kontaktcenter Stockholm (KCS)

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm (i fortsättningen kallat KCS) inrättas fr.o.m. den 1 september 2008 och att ansvaret för detta hamnar hos servicenämnden. Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion. KCS föreslås utgöras av två kontaktcenter. Det ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Frågor gällande stadsmiljö och som stadsdelsnämnderna ansvarar för föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter.

Den andra delen av KCS som etableras inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Dess fysiska lokalisering får avgöras av servicenämnden.

Övriga verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionshinder föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter som antingen har stora volymer eller krav på individuella lösningar i större utsträckning. Dessa frågor föreslås hanteras lokalt eller regionalt genom att närliggande stadsdelar samarbetar.

KCS kommer att utgöra en viktig del i satsningen på att förbättra service och tillgänglighet. Satsningen kommer också att frigöra tid för tjänstemän längre in i organisationen, som då kan ägna mer av sin arbetstid till sina ordinarie arbetsuppgifter. Denna verksamhetseffektivisering antas också medföra administrativa och ekonomiska besparingar. KCS kommer att avlasta stadens växlar och arbete kan ske mer effektivt när det inte avbryts av inkommande samtal som rör andra ärenden än de som arbetas med.

Arbetsuppgifterna för KCS blir att ta lösa inkommande ärenden som är vanliga och som inte är myndighetsutövning, till exempel:

- Svara på allmänna frågor och rådgivning inom verksamhetsområdena
- Hjälpa med val av utförare inom valfrihetsmodellen (Äldre Direkt)
- Hänvisa till andra tjänster på Internet
- Utgöra länk till utförarenheter och leverantörer när kunder anmäler förseningar o.dyl.
- Hjälpa kunder med val av handläggare
- Enkla fakturaärenden som t.ex. är min faktura betald?

Dessutom föreslås att KCS tar hand om enklare handlägningsärenden som kan lösas direkt eller inom några dygn, till exempel parkeringstillstånd eller administration

av e-tjänster. Dessa arbetsuppgifter avlastar handläggaren och möjliggör variation i arbetet inom KCS.

Gemensam handläggning av ärenden förväntas medföra att invånarna bemöts på samma sätt och att handläggning blir enhetlig över hela staden. Satsningen på e-tjänster ökar möjligheten för den som vill och kan att utträta sina ärenden när som helst, och medför också att tid frigörs för handläggare att hjälpa personer som inte har möjlighet eller kan använda datorer.

Handläggarna inom KCS behöver tillgång till stadens verksamhetssystem, bl.a. Agresso (för ekonomisystemet) och många andra av mer verksamhetspecifika karaktär. För detta måste vissa tekniska frågor lösas samt avtal tecknas mellan respektive nämnd eller bolag och KCS, för reglering av diverse juridiska frågor och klargörande av ansvarsfördelning.

Kostnader och finansiering

De kostnader som uppstår för servicenämnden under år 2008 – inventarier, lokaler och bemanning – uppgår till ca 2 Mkr enligt stadsledningskontorets uppskattning. Kostnaderna är utöver de 5 Mkr som redan är sökta för inrättande av Äldre direkt fr.o.m. den 1 juli 2008. Verksamheten föreslås finansieras genom central medelsreserv. Faktorer som påverkar kostnaderna är valet av lokal och i vilken takt utvidgningen kan ske under 2008.

Från och med år 2009 föreslås KCS finansieras inom ramen för stadens befintliga budget, och ge bättre service till invånare, företag och besökare till samma kostnad som i dag. Uppskattningsvis bedöms ca 80-90 personer arbeta i KCS. Utökningen planeras sedan ske etappvis under år 2009. Stadsledningskontoret avser även att ansöka om särskilda medel för IT-stöd från kapital som reserverats för IT-satsningar.

Förvaltningens synpunkter och förslag

I Hässelby-Vällingby inrättades kontaktcenter i oktober 2005. Förvaltningens erfarenhet från de snart tre åren med kvalificerade servicehandläggare som direkt bemöter kunder per telefon, e-post och fax är att kontaktcenter innebär tydliga kvalitets-, effektivitets- och tillgänglighetsökningar inom alla verksamhetsområden. Exempelvis lägger biståndshandläggare, som är verksamma i en förvaltning med kontaktcenter, mer arbetstid till kärnverksamheten som består av myndighetsutövning och biståndshandläggning. Frågor som kan lösas direkt per telefon är lämpliga att hänskjuta till KCS, i syfte att uppnå den tillgänglighet och servicenivå som staden har som mål att tillhandahålla till medborgarna.

Fördelarna med en kontaktcenterorganisation är flera. Dels ökar tillgängligheten för medborgarna, och dels ökar den administrativa effektiviteten inom förvaltningar och bolag. Den ökade tillgängligheten och servicenivån bör innebära att stadens verksamheter får ett bättre anseende bland medborgarna, och den ökade effektiviteten innebär potential för kostnadsbesparingar och snabbare ärendehantering. En fördel för stadsdelen är även målsättningen att kunna erbjuda medborgarna service på flera språk.

Det finns ett antal frågor som bör beaktas särskilt i och med införandet av KCS:

I slutrapporten för kontaktcenterpiloterna i Hässelby och Bromma föreslås någon form av klusterlösning för att ta tillvara stordriftsfördelar samtidigt som lokal förankring uppnås. Denna lösning bör fortfarande inte uteslutas för att uppnå högre kvalitet.

I kontaktcenterpiloterna finns nu en flerårig erfarenhet av utveckling av organisation samt arbetsprocesser. Det finns också erfaren och utbildad personal samt infrastruktur som bör tas tillvara.

Frågor som rör individ- och familjeomsorg samt omsorg om personer med funktionsnedsättning lämnas utanför med hänvisning att det är för stora volymer och komplexa frågor. Inom främst IOF är behovet av en kontaktcenterorganisation kanske därför som störst och det verkar snarare som att tidplanen för genomförandet av KCS är för forcerad för att dessa frågor ska hinnas med, än att frågorna är för komplexa. Hur dessa verksamheter ska hanteras lokalt eller regionalt borde rimligtvis ligga inom ramen för KCS, en plan för integrering och hur dessa verksamheter ska anpassas till en kontaktcenterorganisation bör snarast tas fram.

En förbättrad förankringsprocess av kontaktcenter som koncept är nödvändig i staden för att på sikt nå förståelse av hantering av ärenden och motivering av kostnader.

Ett fortsatt arbete med att klarlägga processer och gränssnitt mellan KCS och förvaltningarna måste etableras. Pilotprojekten visar att det är en viktig fråga för att nå kvalitet och kunna ge rätt information till medborgarna. Här är det angeläget att förvaltningen bereds möjlighet att aktivt delta i processen. Frågor rörande informationsrapportering till KCS och växel rörande handläggare som börjar och slutar, organisationsförändringar etc. måste löpande komma KCS tillhanda. Detta är en viktig process som måste systematiseras och drivas kontinuerligt från KCS. Viktigt att ta hänsyn till att denna nödvändiga process är tids- och personalkrävande

För att staden på sikt ska kunna ta tillvara de erfarenheter om stadens verksamheter som KCS kommer att samla in är det nödvändigt att kravställare på KCS och ansvarig för uppföljning finns mycket högt upp i stadens centrala tjänstemannaorganisation. Det är viktigt att klarlägga hur erfarenheter från statistik och analys utifrån inkomna ärenden skall processas. Om det visar sig finnas brister i stadens hantering av ärenden, vilken instans kommer att efterfråga dessa uppgifter och vilka kommer att driva förändringsprocessen? Vem kommer att ställa de nödvändiga kraven på KCS gällande svarstider, lösningsgrad och servicenivå? Denna kravställan kan rimligtvis inte ligga på Serviceförvaltningen som driver verksamheten utan måste ställas från annat håll.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden tillstyrker förslaget att inrätta KCS med tillägg av förvaltningen redovisade synpunkter. Det kan avslutningsvis konstateras att förvaltningen har en fungerande kontaktcenterorganisation, som är lämplig att bibehålla för eventuell gemensam kontaktcenterverksamhet i samverkan med andra stadsdelsnämnder, alternativt för inrättande av en stadsövergripande kontaktcenterverksamhet.

Bromma stadsdelsnämnd

Bromma stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 28 augusti 2008 att avstyrka kommunstyrelsens remiss avseende inrättande av kontaktcenter Stockholm samt överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Bromma stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 26 juli 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunfullmäktige har beslutat att göra en omfattande satsning på e-förvaltning. Stadens invånare, företag och besökare ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen. För att förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden har införandet av kontaktcenter i Stockholm utretts av stadsledningskontoret. Målet är att 70 % av inkomna frågor ska kunna besvaras i kontaktcenter. I samband med inrättande av kontaktcenter Stockholm föreslås en gemensam lösning för förvaltningarnas växelfunktioner.

Förvaltningens erfarenhet är att Brommas invånare vänder sig till stadsdelsförvaltningens kontaktcenter för att få lokal information eller för att framföra klagomål och synpunkter på stadsdelens verksamhet. Ytterst sällan vänder sig en invånare till förvaltningen för att framföra allmänna synpunkter. Förvaltningen befarar att ett centralt kontaktcenter innebär en avsevärd försämring av servicen till Brommas invånare samt medför en ökad belastning på förvaltningens handläggare. Förvaltningen föreslår därför att staden, i stället för en central funktion, överväger att upprätta flera lokala kontaktcenter.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom verksamhetsområde teknik och kommunikation.

Bakgrund

Som en del i satsningen på e-förvaltning, initierade Stockholms stads IT-råd hösten 2003 en förstudie om kontaktcenter. Våren 2005 startades stadens första kontaktcenter i Bromma och under hösten 2005 togs ett kontaktcenter i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd i drift.

Vid kommunfullmäktiges sammanträde den 16 april 2007 fick kommunstyrelsen i uppdrag att, efter utvärderingen av de kontaktcenter som finns i staden, återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel. Förnyelseavdelningen inom stadsledningskontoret har därefter utarbetat ett förslag till kontaktcenter Stockholm som föreslås starta fr.o.m. 1 november 2008. Ansvaret för att administrera kontaktcenter Stockholm åläggs service- nämnden fr.o.m. 1 september 2008.

I samband med etablering av kontaktcenterorganisationerna föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 1 januari 2009, också den inom servicenämnden.

Stadsledningskontorets ärende har remitterats till samtliga stadsdelsnämnder och fackförvaltningar. Yttrande ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 28 augusti 2008.

Ärendet i korthet Två kontaktcenter

I ärendet föreslås att kontaktcenter Stockholm organiseras i två kontaktcenter. Den ena placeras i tekniska nämndhuset med inriktning på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Initialt gäller det exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB samt större delen av stadens bolag. Även frågor om stadsmiljö, som huvudsakligen avser parkskötsel vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås tas emot i tekniska nämndhusets kontaktcenter.

Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm föreslås ha en inriktning på äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor vilket ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Kontaktcentrets fysiska lokalisering kommer att avgöras av servicenämnden i ett senare skede.

Ärendehantering

Kontaktcenter Stockholm föreslås besvara frågor som är vanliga och som huvudsakligen inte är myndighetsutövning. Nedan ges exempel på frågor som kan hanteras i kontaktcenter.

- Svara på allmänna frågor och ge råd inom respektive verksamhetsområde.
- Hänvisa till tjänster på nätet.
- Vara länk till utförareheter/leverantörer när kunder ringer och anmäler förseningar m.m.
- Vara behjälpliga när kund önskar kontakt med handläggare som har speciell kompetens.
- Enkla fakturaärenden.

Inkommande telefonärenden registreras i ett ärendehanteringssystem och för varje ärende utses en ansvarig handläggare. Det kan vara en handläggargrupp i kontaktcentret eller en handläggargrupp på en förvaltning.

Nytta för invånarna

Invånarna får ett telefonnummer att ringa där de kan framföra sitt ärende eller sin fråga. Erfarenheter från andra kontaktcenter visar att cirka 70 % av frågorna kan besvaras direkt. Invånarna får också möjlighet att välja hur de vill få återkoppling. Gemensam handläggning av inkomna ärenden medför att invånarna bemöts på ett likvärdigt sätt och att handläggning blir enhetlig över staden.

Nytta för staden

Kontaktcenter avlastar stadens växlar och handläggningen kan göras mer effektiv när arbetet inte störs av inkommande samtal som rör andra ärenden än de man arbetar med.

Övriga verksamheter

Övriga verksamheter, såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning, föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter som antingen har stora volymer och/eller krav på individuella lösningar i större utsträckning. Stadsledningskontoret föreslår att dessa frågor handläggas lokalt eller regionalt genom att närliggande stadsdelar samarbetar.

Ett telefonnummer till staden - gemensam växel

Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor - Äldre direkt - är undantaget eftersom det kommer att få ett eget telefonnummer.

Avsikten med ett telefonnummer till staden är inte att allmänheten ska hamna i en växel. I avvaktan på teknik som stöder möjligheten att styra samtal direkt till vald kontaktcenterkompetens, kommer berörda nämnder och bolag behålla sina telefonnummer.

I samband med inrättande av kontaktcenterorganisationerna föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 1 januari 2009, också den inom servicenämnden. Utredningen föreslår att den befintliga växelfunktionen i tekniska nämndhuset som drivs av fastighetsnämnden och som idag tillhandahåller växel-funktion för många av stadens facknämnder behålls. För stadsdelsnämnderna och för de facknämnder/bolag som använder sig av samma telefoniteknik föreslås att en ny sammanslagen växel inrättas inom servicenämnden.

Finansiering av kontaktcenter

Kostnaderna fr.o.m. 2009 för Kontaktcenter Stockholm ska, enligt förslaget, beaktas i samband med upprättande av stadens budget för år 2009 och är beroende av i vilken takt ansvaret för olika frågor överlämnas till Kontaktcenter från respektive nämnd. Kontaktcenter Stockholms kostnader för drift och bemanning bedöms inrymmas i befintlig budget.

Uppskattningsvis, med hänsyn till graden handläggning som kommer att hanteras av kontaktcenterpersonalen, bedöms antalet anställda i Kontaktcenter Stockholm uppgå till ca 80-90 personer. Utökningen av kontaktcenterverksamheten, förutom införandet av Äldre direkt, sker huvudsakligen etappvis under 2009.

Beroende på val av IT-stöd och vilka synergieffekter som kan åstadkommas bedöms investeringar i IT-stöd uppgå till cirka 10 mkr under 2008 och 2009. Stadsledningskontoret avser att ansöka om medel för IT-stöd från de i eget kapital reserverade 650 mnkr för IT satsningar.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadens första kontaktcenter startade i Bromma april 2005, med uppdrag att utveckla och förbättra servicen till de boende i Bromma. I Brommas kontaktcenter arbetar elva personer. Åtta anställda arbetar inom svarsgrupperna förskola (inklusive köhandläggning), individ- och familjeomsorg, stadsmiljö, samt övriga frågor som även omfattar konsumentvägledning, handläggning av kollo m.m. Tre anställda handlägger

färdtjänst, riksfärdtjänst och KBH samt besvarar telefonärenden inom äldre- och handikappomsorgens svarsgrupp.

Förvaltningen delar uppfattningen att det är angeläget att skapa enkla och tydliga rutiner för allmänheten vid kontakt med staden. När det gäller frågor som rör lokala beslut och den individuella handläggningen befarar vi dock att ett centralt kontaktcenter, som ska betjäna stadens samtliga invånare, inte kommer att kunna leva upp till kraven på god service och tillgänglighet p.g.a. bristande lokal kunskap och kompetens.

Brommas kontaktcenter tog, första tertialen 2008, emot cirka 46 700 telefonsamtal varav 96,5 % av samtalen besvarades. Förvaltningen befarar en tydlig försämring (-26,5%) för Brommas invånare samt en ökad belastning på förvaltningens handläggare när kontaktcenter Stockholm tar över verksamheten eftersom svarsfrekvensen enbart beräknas uppgå till 70 % av samtalsvolymen. För att uppnå Brommas höga svarsfrekvens krävs såväl lokal kunskap om stadsdelen och verksamheterna som ett nära samarbete med förvaltningens handläggare.

Vidare är det svårt, utifrån ärendet, att få en tydlig uppfattning om när staden planerar att överföra stadsdelarnas verksamhet till kontaktcenter Stockholm samt när den tekniska infrastrukturen och funktionaliteten är klar. Otydligheten gör det svårt för förvaltningen att planera och organisera den verksamhet som trots allt ska administreras lokalt såsom telefonärenden avseende individ och familjeomsorg, handikappomsorg, vissa äldreomsorgsfrågor (riksfärdtjänst och KBH), fritidsverksamheten, kollo-administrationen, viss köhandläggning för förskoleverksamheten m.m. Förvaltningen menar att om kontaktcenter Stockholm ska inrättas bör processen inte forceras fram utan genomföras med omsorg och först då den tekniska infrastrukturen är utvecklad.

Utredningens hänvisning till Skellefteås tekniska förvaltningars kundtjänst talar för att lokala kontaktcenterlösningar är att föredra framför kontaktcenter Stockholm. Skellefteå är en kommun med 72 000 invånare, dess tekniska förvaltningar torde ha betydligt färre kundkontakter än vad en normalstor stadsdelsförvaltning i Stockholm har.

I ärendet upprepas flera gånger värdet av att invånarna bemöts på ett likvärdigt sätt och att handläggningen blir enhetlig över staden. Samtidigt som all biståndsbedömning och handläggning avseende stadsdelsförvaltningens ansvarsområden även fortsättningsvis kommer att utföras på stadsdelsförvaltningen (se rubriken Ärendehantering).

Förvaltningens erfarenhet är att Brommas invånare vänder sig till stadsdelsförvaltningens kontaktcenter för att få lokal information eller för att framföra klagomål och synpunkter på stadsdelens verksamhet. Ytterst sällan vänder sig en invånare till förvaltningen för att framföra allmänna synpunkter. Stadsdelarnas befolkningsstruktur skiljer sig åt avsevärt vilket naturligtvis innebär att invånare i de olika stadsdelarna har olika behov.

Staden bör i stället för kontaktcenter Stockholm överväga att upprätta flera lokala kontaktcenter. Förvaltningen föreslår att nämnden avstyrker remissen att inrätta kontaktcenter Stockholm.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Kungsholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 21 augusti 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Håkan Wahlén m.fl. (s) och Reijo Kittilä (v), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av Ingegerd Akselsson Le Douaron (mp), *bilaga 1*.

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 1 augusti 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen föreslår att en kontaktcenterorganisation införs för stadens nämnder och bolag i hela staden samt att en gemensam växel inrättas för Stockholms stad. Avsikten med förändringen är att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt ska få svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna besvaras eller tas omhand direkt och att övriga ärenden återkopplas inom ett bestämt tidsintervall som varierar beroende på ärende. Detta sparar tid för invånarna som idag ofta måste ringa flera gånger innan de når fram till en person som tar emot ärendet.

Invånarna får också möjlighet att välja hur de vill få återkoppling. Samtidigt ökas satsningarna på e-tjänster, vilket möjliggör för dem som vill och kan, att uträtta sina ärenden och söka information på webben. Detta sammantaget bedöms leda till att tid frigörs till att stödja och vägleda de invånare som ännu inte har möjlighet eller kan använda datorer.

Handläggning av mindre komplicerade ärenden föreslås hanteras i kontaktcenter, vilket medför att invånaren bemöts på samma sätt och att hanteringen blir enhetlig över staden. Att hantera andra arbetsuppgifter förutom telefoni i kontaktcenter är också bra ur arbetsmiljösynpunkt då mer variation i arbetet kan erbjudas.

Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter beräknas innebära en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I avvaktan på att ett gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs och att önskad teknik som stöder detta utvecklas, föreslår kommunstyrelsen en sammanslagning av stadens växelfunktioner från årsskiftet 2008/2009.

Bakgrund

I Vision 2030 – ett Stockholm i världsklass - beskrivs Stockholm som en stad som är enkel att nå för invånare, näringsliv och övriga intressenter. I avsikt att nå närmare målet har staden i sin e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning. Syftet är att erbjuda invånare, företag och besökare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika nya kanaler.

Stadens invånare och företag kommunicerar idag huvudsakligen via telefon, webb och e-post samt genom fysiska besök på förvaltningarna. Andelen fysiska besök minskar stadigt, andelen e-post ökar samtidigt som andelen e-tjänster fortfarande är blygsam. Telefonsamtalet är fortfarande det vanligaste sättet att kontakta staden.

En studie i Bromma stadsdelsnämnd 2003/2004 visade att en stor del av telefonsamtalen till stadsdelsförvaltningen inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten var på ca 40 %. Situationen ansågs inte vara acceptabel. Ett s.k. kontaktcenter upp, vilket nu har varit i drift sedan april 2005. Ytterligare ett kontaktcenter i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd togs i drift under oktober 2005.

Projektet visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, främst via telefon där kunden gör ett val för sitt ärende genom en knapptryckning och automatiskt kopplas in i en önskad svarsgrupp, exempelvis äldreomsorgen, där kompetenta handläggare besvarar kunden vid första kontakten.

I budgeten för 2008 anges att ”Den övergripande satsningen under den kommande budgetperioden är att frigöra resurser för kärnverksamhet genom ökad produktivitet/effektivitet i stadens verksamheter och nämnder/bolagsstyrelser. Detta sker genom en bättre samordnad styrning och förtydligande former för uppföljning och jämförelser”, vilket stämmer väl överens med införande av kontaktcenter. Stadsledningskontoret leder och samordnar därför nu arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter. Invånarna och andra intressenter ska enkelt kunna få svar på sina frågor och få stöd och information om de erbjudande som står till buds utifrån deras behov. Arbetet sker i nära samarbete med e-tjänstprogrammet för att kunna effektivisera verksamheten med hjälp av e-tjänster och annan ny teknik.

I beslut 2007-04-16 Dnr 030-2455/2005, Översyn av stadens administration, fick kommunstyrelsen i uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärderingen av de kontaktcenter som i dag finns i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel. I samband med inrättande av Kontaktcenter Stockholm föreslås därmed gemensamma lösningar för växeln

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för gemensam service. Central samverkan i staden har skett i april månad. Information ges i lokal förvaltningsgrupp den 14 augusti. Stadsdelsförvaltningens växel som betjänar hela norra innerstaden har informerats kontinuerligt under remisstiden.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag i detalj

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden. Kontaktcenter Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcenter. Den ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Initialt gäller det exploateringsnämnden stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas

emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter. Huvuddelen av stadens bolag avses också att tas om hand i tekniska nämndhuset.

Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm som etableras inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Dess fysiska lokalisering får avgöras av servicenämnden.

Övriga verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter som antingen har stora volymer och/eller krav på individuella lösningar i större utsträckning. Dessa frågor föreslås hanteras lokalt eller regionalt genom att närliggande stadsdelar samarbetar.

En del av den tekniska infrastrukturen och funktionaliteten kommer inte att vara klar förrän tidigast vid årsskiftet, men stadsledningskontoret tycker att det är viktigt att starta upp Kontaktcenter Stockholm i mindre skala och utöka successivt med fler processer när tekniken är komplett.

Avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd kommer att upprättas (SLA - service level agreement) för att klargöra ansvarsfördelning och Kontaktcenter Stockholms uppdrag.

De satsningar som nu görs för att utveckla e-tjänster kommer att stödjas av kontaktcenterorganisationen. Genom att hänvisa och lotsa invånare, företagare och besökare till webben och hantera synpunkter och klagomål kan staden förändra arbetssätt och arbeta proaktivt vid behov.

Stadsledningskontoret ges i uppdrag att anskaffa IT-stöd som gör det möjligt att fördela frågor till rätt instans samt följa upp verksamheten, tillsammans med telefoni-integrering och system för kunskapsåterföring, exempelvis en webbassistent eller liknande. Nämnder/bolag som inledningsvis inte innefattas av kontaktcenter har också möjlighet att få tillgång till tekniken för att möjliggöra ett enhetligt arbetssätt och enhetlig statistik och uppföljning även inom sina områden. Gemensam teknik förenklar även ärendeflödet mellan Kontaktcenter Stockholm och förvaltningarna.

TILLGÄNGLIGHET

En anledning till att behovet av ett kontaktcenter har uppmärksammats är att tillgängligheten per telefon är väldigt låg. De som idag ringer direktnummer eller som kopplas via telefonist får kontakt med den sökta personen i 40 % av samtalen. Många verksamheter har väsentligt lägre tillgänglighet och naturligtvis finns verksamheter där tillgängligheten är högre. Flertalet måste ringa flera gånger för att komma fram. Invånarna ringer omväxlande stadens växlar, handläggare, utförare, stadens journummer m.m. Det vanliga är att kunden ringer till flera av ovanstående instanser innan någon svarar och tar emot ärendet och då är det långt ifrån säkert att det är rätt person som svarar.

Generellt sett visar statistiken att telefontider innebär ett större antal samtal och att invånarna möts av upptaget. Kontaktcenter möjliggör att telefontiderna tas bort och samtalen sprids då över en längre period med minskat antal telefonsamtal som följd. I både Bromma och Hässelby minskade det totala antalet inkommande samtal till för-

valtningarna inom några månader med 20 % när fler kom fram direkt. Samtidigt kan förväntas att volymerna kan öka i takt med att det etableras ett nummer till staden som blir känt av invånare, företag och besökare.

Erfarenheter och telefonmätningar från kontaktcenterpiloterna i både Bromma och Hässelby-Vällingby visar att kunder ringer på handläggarens direktnummer i första hand. Genom detta blir tillgängligheten låg och kvaliteten för invånaren sämre. Införande av ett kontaktcenter medför att fler kommer fram och får svar på sin fråga vid första kontakten.

Kontaktcenter Stockholm ska vara det naturliga valet för invånare som vill komma i kontakt med staden. Det ska även i fortsättningen gå att ringa direkt till en tjänsteman, men direktnummer ska användas sparsamt eftersom det är svårt att upprätthålla god tillgänglighet.

BEMANNING

Samtalsvolymerna behöver följas noggrant i starten av kontaktcenter och kontinuerligt när nya verksamhetsområden anpassas till kontaktcenter. Anpassningen sker stegvis för att bemanningen ska kunna dimensioneras i takt med samtalsökningen. Förutom av antalet samtal, är bemanningen beroende av graden av handläggning som kommer att hanteras i Kontaktcenter Stockholm

Nya e-tjänster som kommer att lanseras kontinuerligt fr.o.m. 2008 medför erfarenhetsmässigt nya samtalsströmmar och nya sorters frågor. E-tjänsterna kan med tiden påverka öppettider och kompetensbehov i kontaktcenter. Kontaktcenter blir första kontakten för att ta till vara invånarnas synpunkter för att sedan återkoppla till ansvarig organisation.

För att arbeta i kontaktcenter och kunna besvara de vanligaste frågorna inriktas rekryteringen på personer som förutom att vara serviceinriktade också har erfarenhet från arbete inom det berörda området. Beroende på vilken svarsgrupp/kompetens som huvudsakligen efterfrågas är erfarenhet från stadens organisation en stor fördel. För de frågor som är mer komplicerade, men ändå vanliga, är det viktigt med erfarenhet som handläggare/utredare inom området. Det kan vara fakturafrågor, avgiftsberäkning, överklagande av beslut m.m.

ETT TELEFONNUMMER TILL STADEN

Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor - Äldre direkt, är undantaget, och kommer att få ett eget telefonnummer för att invånarna ska hamna rätt direkt.

Avsikten med ett telefonnummer till staden är inte att invånare, företag och besökare ska hamna i en växel utan i avvaktan på teknik som stöder möjligheten att styra samtal direkt till vald kontaktcenterkompetens kommer berörda nämnder och bolag behålla sina telefonnummer.

Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter innebär en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I väntan på att ett telefonnummer till Stockholm införs och att önskad teknik finns tillgänglig föreslås en sammanslagning av delar av stadens växelfunktioner. För att inte göra kortsiktiga organi-

sationsförändringar föreslås att den befintliga växelfunktionen i tekniska nämndhuset som drivs av fastighetsnämnden och som idag tillhandahåller växelfunktion för många av stadens facknämnder behålls. För stadsdelsnämnderna och för de facknämnder/bolag som använder sig av samma telefoniteknik föreslås att en ny sammanslagen växel inrättas under servicenämnden.

NYTTA FÖR INVÅNARNA MED KONTAKTCENTER

Invånarna får ett nummer att ringa där de får svar och kan lämna sitt ärende eller sin fråga. Erfarenheter från befintliga kontaktcenter i staden och i andra länder visar att cirka 70 % av frågorna kan besvaras direkt och övriga ärenden återkopplas enligt de rutiner som finns för respektive ärendetyp. Ett sådant utfall sparar tid för invånarna som idag ofta måste ringa flera gånger innan de når fram till en person som tar emot ärendet. Invånarna får också möjlighet att välja hur de vill få återkoppling. Gemensam hantering av köer, felanmälan och klagomål medför att invånarna bemöts på samma sätt och att handläggning blir enhetlig över staden. Satsningen på e-tjänster ökar möjligheten för medborgaren att uträtta sina ärenden när den vill. Det medför samtidigt att tid frigörs till att stödja och vägleda de som ännu inte har möjlighet eller kan använda datorer.

NYTTA FÖR STADEN

Inrättandet av kontaktcenter kommer att avlasta stadens växlar och handläggningen kan ske mer effektivt när arbetet inte bryts upp av inkommande samtal som rör andra ärenden än de som arbetas med. Tidsbesparingen sker också när handläggarna exempelvis inte behöver ägna sig åt att besvara andras ärenden.

ÄRENDEHANTERING

Kontaktcenter tar hand om frågor som är vanliga och som huvudsakligen inte är myndighetsutövning. Nedan ges exempel på frågor som kan hanteras i kontaktcenter.

- Svara på allmänna frågor och ger råd inom respektive verksamhetsområde
- Hänvisa till tjänster på nätet.
- Vara länk till utförarenheter/leverantörer när kunder ringer och anmäler förseningar m.m.
- Vara behjälpliga när kund önskar kontakt med handläggare med speciell kompetens
- Enkla fakturaärenden som t.ex. är min faktura betald?

HANDLÄGGNING

För att få större variation i arbetet, vilket är bra ur arbetsmiljösynpunkt, och för att öka antalet frågor som löses vid första kontakten är det en fördel att ta in vissa handläggningsärenden som är vanliga och av relativt enkel karaktär. Det är dock inte meningen att ärenden ska stanna i kontaktcenter utan det ska vara frågor som löses direkt eller inom några dygn.

Befintliga kundtjänster, exempelvis för avfallsfrågor och parkeringstillstånd, administrerar och handlägger redan idag en stor del av inkommande ärenden direkt vilket tillsammans med administration av exempelvis nya e-tjänster med fördel kan handläggas i kontaktcenter.

ARBETSSÄTT

Oberoende av verksamhetsområde och kontaktcenterorganisation är avsikten att arbetssätt och handläggarsöd exempelvis ärendehanteringssystem, telefonlösning m.m. ska vara desamma. Inkommande ärenden per telefon registreras i ett ärendehanteringssystem och för varje ärende utses en ansvarig handläggare. Det kan vara en handläggargrupp i kontaktcentret eller en handläggargrupp på en förvaltning. Ärenden stängs eller lämnas öppna och kunden informeras om handlägningsprocessen och att ärendet kan följas på "Mina sidor" på stadens webbplats när denna tjänst är etablerad. Finns det redan ett ärende så kopplas eventuell ny information till redan påbörjat ärende.

Verksamheten organiseras i två nivåer. Första nivån tar emot samtal och svarar på vanliga frågor. Andra nivån finns som back up vid samtalstoppar, men tar hand om handlägningsärenden exempelvis parkeringstillstånd eller administration av e-tjänster. Mest fördelaktigt är om personalen alternerar mellan nivåerna.

ARBETSSÄTT PÅ AVDELNINGAR INOM FÖRVALTNINGAR OCH BOLAG

Förvaltningarna behöver här inte ansvara för att ge information och rådgivning samt lösa enklare ärenden. Arbetet för handläggarna ändras genom att arbetsuppgifterna blir mer koncentrerade. De vanliga återkommande frågorna hanteras av kontaktcenter. Handläggarna kan koncentrera sig på sina kunder/klienter. Samtal kommer att ersättas med "ärenden" där handläggaren får kort information om vad ärendet gäller och kan därmed både planera sin tid och förbereda sig på ett bättre sätt än tidigare inför att den enskilde ska ringas upp eller besökas.

ÄRENDEHANTERINGSSYSTEM

Båda kontaktcenterorganisationerna kommer att hantera stora volymer och behöver ett ärendehanteringssystem som systematiskt kategoriserar varje ärende, skickar ärenden till ansvarig instans/handläggare och vars uppföljningsfunktioner och statistikuttag är både enkla att förstå och att ta fram.

Förutom det interna behovet, ger registreringen av varje ärende staden en möjlighet att presentera informationen om ärendet på invånarens "Mina sidor" på stadens webbplats när dessa finns tillgängliga. På så sätt kan invånaren själv följa sitt ärende. Har invånaren anmält ett ärende inom t ex avfallsområdet finns information tillgänglig på "Mina sidor" och invånaren kan se att eventuella handlingar kommit in och vad som är gjort i ärendet. Handläggaren i kontaktcenter kan också komma åt informationen och ha en direkt dialog utifrån gemensamt underlag om kunden väljer att ringa istället.

ANALYS AV INKOMMANDE ÄRENDEN

Många samtal varje dag ger stora möjligheter att analysera och notera avvikelser som sedan ligger till grund för insatser i förebyggande syfte eller i efterhand. Statistik ska kunna tas fram efter beställning från kommunstyrelsen, kommunfullmäktige och stadsledningskontoret och i dialog med förvaltningar och bolag.

Det är inte bara antalet ärenden av varje typ som kommer att analyseras utan exempelvis också hur lång tid det tar att lösa olika ärenden. Avsikten är att ge bästa möjliga service och information till invånarna. Arbetet kommer att utföras av en särskild analys- och strategifunktion som inrättas i Kontaktcenter Stockholm.

ÄRENDEN VIA ANDRA KANALER ÄN TELEFONI

Inkommande ärenden via exempelvis fax, e-post eller brev scannas eller läses in digitalt i ärendehanteringssystemet. Via de kontaktuppgifter som finns informeras avsändaren om handlägningsprocessen för denna typ av ärende. Finns redan ett ärende så kopplas eventuell ny information till redan påbörjat ärende.

HANTERA OLIKA SPRÅK

I ett första steg kommer handläggarna i Kontaktcenter Stockholm i sin profil lägga in vilka språk handläggaren behärskar. När ett språk efterfrågas kan rätt handläggare sökas och kontaktas. Invånaren får hjälp med att få sin fråga ställd och beslut om tolk m.m. kan fattas. Grundläggande service bör kunna ges på de vanligaste språken. Även andra sätt att garantera tillgång till tolkning kommer att undersökas inför driftstart. Målsättningen är att kunna ge service på minst de nio vanligaste språken i Stockholm.

KRISHANTERING

Vid kriser och andra händelser som skapar många samtal kan likvärdig information meddelas av många handläggare samtidigt. Kontaktcenter kommer genom en relativt stor mängd telefonlinjer snabbt kunna anpassas till att ta emot många samtal oavsett art.

I omvända fallet kommer planer och manuella rutiner tas fram för att säkerställa driften i Kontaktcenter Stockholm i händelse av att problem med telefoni och ärendehanteringssystem uppstår.

BEHÖRIGHETER FÖR STADSÖVERGRIPANDE INFORMATION

För att kunna ge så bra och snabb information som möjligt till invånarna behöver handläggarna i kontaktcenter ha tillgång till viss information från stadens verksamhetssystem.

Behörigheterna ser olika ut beroende på verksamhetssystem och det finns idag ingen enkel lösning på att införa en behörighetsnivå som ger tillgång till alla förvaltnings verksamhetssystem med en inloggning.

Projektet kommer att utreda möjligheten att ”spegla upp” önskad information från respektive verksamhetssystem till ärendehanteringssystemet. Dels för att det är önskvärt att få så mycket information som möjligt automatiskt registrerat i varje ärende, dels för att den nödvändiga informationen ska vara lättillgänglig.

För att få tillgång till varje förvaltnings information i verksamhetssystem behöver det träffas ett skriftligt avtal mellan respektive nämnd och servicenämnden som reglerar behandling av personuppgifter. (30 § personuppgiftslagen). Kommunikation och dokumentation är viktigt så att frågor handläggs och upplysningar i enskilda ärenden lämnas samstämmt.

Avgränsningar mellan Kontaktcenter och respektive nämnd/bolag kommer att upprättas för att klargöra ansvarsfördelningen och noggrant specificera det uppdrag som kontaktcenter har.

FINANSIERING

Kostnader för inventarier, lokal och bemanning som uppstår under 2008 vid etablering av Kontaktcenter Stockholm uppgår enligt stadsledningskontorets bedömning till ca 2 mnkr. Dessa föreslås finansieras ur central medelsreserv, till kommunstyrelsens

förfogande i 2008 års budget. Faktorer som påverkar kostnaderna är val av lokal och i vilken takt utvidgningen kan ske under 2008. Därutöver bedöms Äldre Direkt i särskilt ärende, som föreslås starta den 1 juli 2008, ha kostnader om 5,0 mnkr 2008 som också finansieras ur central medelsreserv.

Kostnaderna fr.o.m. 2009 för Kontaktcenter Stockholm får beaktas i samband med upprättande av stadens budget för år 2009 och är beroende av i vilken takt ansvaret för olika frågor överlämnas till Kontaktcenter från respektive nämnd. Kontaktcenter Stockholms kostnader för drift och bemanning bedöms inrymmas i befintlig budget och minst ge bättre service till invånare, företag och besökare till samma kostnad som idag. Uppskattningsvis, med hänsyn till graden handläggning som kommer att hanteras av kontaktcenter, bedöms antalet anställda i Kontaktcenter Stockholm uppgå till ca 80-90 personer. Utökningen av kontaktcenterverksamheten, förutom införandet av Äldre direkt, sker huvudsakligen etappvis under 2009. Beroende på val av IT-stöd och vilka synergieffekter som kan åstadkommas bedöms investeringar i IT stöd uppgå till cirka 10 mnkr under 2008 och 2009. Stadsledningskontoret avser att ansöka om medel för IT-stöd från de i eget kapital reserverade 650 mnkr för IT satsningar.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter

En förbättrad service till stadens medborgare samtidigt med ett effektivare resursutnyttjande är målet för den förändring som nu föreslås; ett mål som stadsdelsförvaltningen självfallet ställer sig bakom. Samma mål har också funnits för de olika förändringar som stadsdelsnämnderna i norra innerstaden successivt genomfört; gemensam växel, gemensam hantering av försörjningsstöd, gemensamma specialistfunktioner, parkmiljögrupp m.m.

Stadsdelsförvaltningen på Kungsholmen sköter sedan ett antal år växelfunktionen för de tre stadsdelsförvaltningarna i norra innerstaden. Förvaltningen har därför erfarenheter av gemensamma telefonlösningar, men inte några egna praktiska erfarenheter av kontaktcenter.

I en traditionell telefonväxel är kunskaper om medarbetare och områdesgeografi en stor fördel. Samtidigt är sårbarheten stor i en liten växel. Ett samarbete mellan några näraliggande förvaltningar med likartad verksamhet minskar sårbarheten och har i huvudsak fungerat väl. Redan med tre förvaltningar tydliggörs olika organisationer, traditioner och kulturer, vilket ibland kan försvåra ett effektivt arbete.

De förändringar som nu föreslås med utökade e-tjänster, två kontaktcenter i staden och ett gemensamt telefonnummer är mycket omfattande och kommer att påverka både medborgarna och kommunen. När förändringar av så omfattande karaktär genomförs kan långt ifrån alla frågor få konkreta svar redan på planeringsstadiet.

Om tekniska lösningarna för e-tjänster av olika slag införs i planerad takt och används i önskad omfattning, om kontaktcenter för alla stadsdelsförvaltningar ger samma effekter som i försöksområdena och om teknik för ärendehanteringssystem och information kan utvecklas som planerat så bör de effekter som målas upp i förslaget kunna infrias även om det finns utrymme för en viss osäkerhet.

Stadsledningskontoret har engagerat konsulter för att genomlysas de olika alternativ som finns för telefonlösningar. Det är ännu inte känt vilken lösning som kan bli aktu-

ell; gemensamt lokaliserad växel eller – under en övergångsperiod - ”småväxlar” ute som idag. Tekniska och lokalmässiga förutsättningar för en samlokalisering är heller inte färdigt utredda.

Så länge många osäkerheter kvarstår förordar stadsdelsförvaltningen en lösning som innebär att växelfunktionerna bibehålls geografiskt hos de förvaltningar som idag har sådana, men att dessa får nya ansvar i takt med att samtalsminskningen p.g.a. kontaktcenter uppstår. Exempelvis kan staden besluta att ”ta hem” alla samtal som idag expedieras i olika call-centers.

Ambitionerna i stadsledningskontorets förslag är överlag mycket goda. Det får förmodas att de tekniska och andra frågetecken som finns kommer att rätas ut inom rimlig tid. Det är därför förvaltningens uppfattning att serviceförvaltningen redan nu bör få uppdraget att ansvara för växelfunktionen, även om den geografiskt finns utspridd på ett antal adresser.

Medarbetarna i stadens växlar är oftast mycket kunniga om Stockholm och har en stor mängd medborgarkontakter. För att uppnå acceptans för det förändringsarbete som ska genomföras är information till och delaktighet med dessa medarbetare mycket centralt. Projektet för att införa kontaktcenter och gemensamma telefonlösningar kan här lära av projektet för förändringar av ekonomifunktionen.

Förvaltningen föreslår att remissen besvaras med detta tjänsteutlåtande.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Norrmalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 21 augusti 2008 att besvara remissen med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av ledamoten Hans Enroth (v), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av ledamoten Yildiz Kafkas (mp), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Lars Arell (s), *bilaga 1*.

Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 24 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av förslag om etablering av Kontaktcenter Stockholm från och med 1 september 2008 samt en gemensam växel i staden från och med 1 januari 2009. Enligt förslaget kommer Kontaktcenter Stockholm att bestå av två kontaktcenter varav det ena placeras i tekniska nämndhuset och inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Den

andra delen av kontaktcentret ska inriktas på frågor om bl.a. äldreomsorg, förskola och utbildning.

Förvaltningen är positiv till en kontaktcenterorganisation inom staden. Det är mycket angeläget att ansvarsfördelningen mellan förvaltningarna och Kontaktcenter Stockholm klargörs skyndsamt och att kontaktcentrets uppdrag specificeras då det påverkar förvaltningarnas planeringsförutsättningar redan inför budgetåret 2009. Frågan om behörighet till förvaltningarnas verksamhetssystem är central i kontaktcentrets utformande.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid planeringsavdelningen i samråd med övriga avdelningar inom förvaltningen. Pensionärsrådet har getts möjlighet att lämna synpunkter på förslaget i remissen. Handikapprådet har av tidsskäl inte haft möjlighet att lämna synpunkter.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av ett förslag om etablering av en kontaktcenterorganisation i Stockholms stad. Inrättandet av kontaktcenter är ett led i satsningen att införa en e-förvaltning i Stockholms stad i enlighet med stadens e-strategi.

Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 28 augusti. Remissen bifogas.

Remissen i korthet

I april 2007 fick kommunstyrelsen i uppdrag av kommunfullmäktige att, efter utvärdering av de kontaktcenter som finns idag i staden, återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel. Förslag om införande av kontaktcenter är i linje med vad som anges i budgeten 2008 om att frigöra resurser för kärnverksamhet. Detta sker genom bättre samordnad styrning och tydligare former för uppföljning och jämförelser.

Stockholms stad har i sin e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning. Syftet är att erbjuda invånare, företag och besökare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt öka effektiviteten i serviceutbudet, vilket på sikt ska leda till kostnadsbesparingar.

Stadsledningskontoret leder och samordnar, i ett projekt beslutat av kommunfullmäktige, arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter i staden, bl.a. med utgångspunkt från goda erfarenheter av kontaktcenterprojekt i Bromma och Hässelby-Vällingby.

Kontaktcenter Stockholm inrättas fr.o.m. 2008-09-01 för stadens nämnder och bolag och föreslås organisatoriskt ligga under servicenämnden. En gemensam växel för Stockholms stad inrättas fr.o.m. 2009-01-01.

Enligt förslaget kommer Kontaktcenter Stockholm att bestå av två kontaktcenter, varav det ena placeras i tekniska nämndhuset och inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Till en början gäller det exploateringsnämnden, miljö- och hälsoskydds-

nämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, och som stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter.

Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Den fysiska lokaliseringen får avgöras av servicenämnden.

Övriga verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tills vidare ligga kvar på stadsdelsnämnderna.

Avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd kommer att upprättas för att klargöra ansvarsfördelning och Kontaktcenter Stockholms uppdrag.

En anledning till att behovet av kontaktcenter har uppmärksamats är att tillgängligheten per telefon är väldigt låg. De som idag ringer direktnummer eller som kopplas via telefonist får kontakt med den sökta personen i 40 % av samtalen. Kontaktcenter Stockholm ska vara det naturliga valet för invånare som vill komma i kontakt med staden. Kontaktcenter blir första kontakten för att ta till vara invånarnas synpunkter för att sedan återkoppla till ansvarig organisation.

Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor, Äldre direkt, är undantaget och kommer att få ett eget telefonnummer.

Kontaktcenter Stockholm innebär en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I väntan på att ett telefonnummer till Stockholm införs föreslås en sammanslagning av delar av stadens växelfunktioner. För att inte göra kortsiktiga organisationsförändringar föreslås att den befintliga växelfunktionen i tekniska nämndhuset som drivs av fastighetsnämnden och som idag betjänar många av stadens facknämnder behålls. För stadsdelsnämnderna och för de facknämnder/bolag som använder sig av samma telefonteknik föreslås att en ny sammanslagen växel inrättas under servicenämnden.

Erfarenheten från befintliga kontaktcenter i staden och i andra länder visar att cirka 70 % av frågorna kan besvaras direkt och att övriga ärenden återkopplas enligt de rutiner som finns för respektive ärendetyp. Detta innebär att kontaktcenter sparar tid för invånarna som idag ofta måste ringa flera gånger innan de når fram till en person som tar emot ärendet. Gemensam handläggning av t.ex. köhandläggning, felanmälan och klagomål medför att invånarna bemöts på samma sätt och att handläggningen blir enhetlig över staden.

Satsningen på e-tjänster ökar möjligheten för invånarna att uträtta sina ärenden när de vill och medför att tid frigörs till att stödja och vägleda de som ännu inte har möjlighet eller kan använda datorer. Kontaktcenter Stockholm tillsammans med medborgarkontor, där dessa finns, och satsningen på nya e-tjänster förbättrar servicen och tillgängligheten i enlighet med Vision 2030.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen är positiv till en kontaktcenterorganisation inom staden och en gemensam växel för stadens verksamheter. Det underlättar för stadens invånare, besö-

kare, företag och övriga intressenter att snabbt och enkelt få svar på sina frågor och att från början bli hänvisade till rätt instans. Förvaltningen ser effektiviseringsvinster i att kontaktcentret frigör tid för handläggarna på förvaltningarna som kan ägna mer tid till strategiskt arbete, utredningar och analyser.

Det är en bra ambition att det på sikt ska vara ett telefonnummer till Stockholms stad, vilket gör det enkelt för medborgarna.

Det är positivt att det i remissen lyfts fram att ökade satsningar på e-tjänster möjliggör för invånare att uträtta sina ärenden och söka information på webben. Detta innebär samtidigt att tid frigörs till att stödja och vägleda de invånare som ännu inte har möjlighet och kan använda datorer. Förvaltningen vill i sammanhanget betona att telefonkontakt eller webbtjänster inte passar alla. Det finns många medborgare som på grund av t.ex. språksvårigheter vill ha personlig kontakt, varför det även i fortsättningen bör finnas möjlighet till detta. Det är också viktigt att hänsyn tas till behoven hos personer med funktionsnedsättningar.

Det är angeläget med ett tätt samarbete mellan serviceförvaltningen/Kontaktcenter Stockholm och stadsdelsförvaltningarna under uppbyggnaden av Äldre Direkt och Kontaktcenter Stockholm. Det är viktigt att värna om att de äldres kontakter med staden inte försvåras på grund av exempelvis inkörningsproblem i startskedet.

Förvaltningen ser positivt på att Kontaktcenter Stockholm startas i mindre skala för att successivt utökas när tekniken (IT-stöd m.m.) är komplett. Det är också viktigt att införandet av nya verksamhetsområden sker stegvis för att bemanningen ska kunna dimensioneras i takt med samtalsökningen. Den särskilda analys- och strategifunktionen bör vara etablerad redan i startskedet.

I remissen anges att det finns delar i förslaget som kommer att tydliggöras ytterligare (ansvarsfördelning, behörighetsfrågor etc.). I det följande redogörs för förvaltningens synpunkter när det gäller behov av klargörande.

Ansvarsfördelning gentemot förvaltningar och specificering av uppdrag

I remissen anges att avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd/bolag kommer att upprättas för att klargöra ansvarsfördelningen. Kontaktcentrets uppdrag ska specificeras noggrant. Förvaltningen anser att detta brådskar eftersom det påverkar planeringsförutsättningarna redan inför budgetåret 2009. Klargörande behövs av såväl vilka verksamhetsområden som ska ingå i kontaktcentret och vilket uppdrag tjänstemännen ska ha i förhållande till handläggarna på respektive förvaltning/bolag (vilken kompetens måste t.ex. finnas kvar på den enskilda stadsdelsförvaltningen?).

Det behöver skyndsamt klargöras om kontaktcentret ska ha någon form av myndighetsutövning och i sådana fall i vilka frågor samt vilka administrativa tjänster som ska erbjudas via kontaktcentret (i vilken omfattning ska exempelvis hanteringen av förskoleverksamheten omfatta inskrivning och avgifter?).

Ärendehantering

I kontaktcentrets uppdrag måste anges tydligt vad som är att anses som ett "ärende" och hur dessa ärenden ska hanteras när det gäller diarieföring etc. Vad avses med

”allmänna” och ”vanliga” frågor och när är de att räkna som mer precisa eller komplexa?

Det ställs stora krav på ärendehanteringssystemet om alla inkommande kontakter, förfrågningar etc. ska registreras som ”ärenden”. Utformningen av ärendehanteringssystemet måste ske så att det eliminerar risken för tungroddhet och därmed en kvalitetsförsämring för medborgarna. Systemet måste t.ex. understödja en snabb och smidig återkoppling till medborgarna. Det inbegriper också att systemet måste kunna hantera möjligheten att vara anonym i kontakterna med staden.

Arbetsätt/organisation

Förvaltningen utgår från att en rad ansvarsfrågor kommer att klargöras i den fortsatta processen, t.ex. ansvaret för uppdatering av brukarinformationen på stadens externa webbplats. Informationen till medborgarna måste vara tydlig, färsk och relevant. Det gäller såväl själva sakfrågorna som till vilken instans i staden man ska vända sig med eventuella frågor och synpunkter.

Kontaktcentrets organisation och arbetsätt bör ta hänsyn till att många av medborgarnas frågor är av lokal karaktär.

Behörighet till stadens verksamhetssystem

I förslaget beskrivs att handläggarna i kontaktcentret måste få tillgång till viss information från stadens verksamhetssystem. Projektet kommer att utreda möjligheten att ”spegla upp” önskad information från respektive verksamhetssystem till kontaktcentrets ärendehanteringssystem. Enligt förvaltningens bedömning kommer en ”tittbehörighet” att begränsa kontaktcentrets möjlighet att utföra administrativa arbetsuppgifter. För förskoleområdet handlar det om att kunna göra en ändring i en faktura, ändra inkomstuppgifter, inskrivningsdatum, vald förskola etc.

Om målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna besvaras eller tas om hand direkt, utifrån att kontaktcentret är ett komplement till utvecklade webbtjänster och kan utföra enklare administrativa uppgifter utifrån medborgarnas önskemål, är behörighetsfrågan central.

Nytta för invånarna med kontaktcenter

Förvaltningen instämmer i beskrivningen av nyttan för invånarna med kontaktcenter. Enligt förvaltningens uppfattning är detta dock avhängigt av att kontaktcentret har en mycket god lokalkännedom och en hög kompetens om verksamhetsområdena. Detta är särskilt viktigt eftersom det sannolikt tar tid innan hela stadens befolkning hantarer sina tjänster på webbplatsen. Ett smidigt och effektivt ärendehanteringssystem är nödvändigt för att inte medborgarna ska uppleva en kvalitetsförsämring.

Nytta för staden

För att en effektivisering ska komma till stånd i staden som helhet och för att undvika parallella informationskanaler som försvårar för invånarna/brukarna, bör det ske en kontinuerlig uppföljning av i vilken utsträckning kontaktcentrets verksamhet och service motsvarar avlastningen hos de berörda förvaltningarna.

Östermalms stadsdelsnämnd

Östermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 28 augusti 2008 att godkänna och överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordförande Rolf Lindell m fl (s) och ledamoten Marion Sundqvist (mp), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ordförande Helena Bonnier m fl (m) och ledamoten Gunilla Gustafsson (fp), *bilaga 1*.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 30 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har remitterat bifogade tjänsteutlåtande från stadsledningskontoret (SLK) för yttrande senast den 28 augusti. Ett gemensamt s.k. kontaktcenter planeras inrättas i staden fr.o.m. den 1 september 2008. Kontaktcentret påminner om ett gemensamt medborgarkontor för staden fast per telefon. Allmänheten ska kunna få svar, råd och vägledning i allehanda frågor inom stadens ansvarsområden. Även handläggning av en del mindre komplicerade ärenden föreslår man ska hanteras i kontaktcentret. Därutöver föreslås en sammanslagning av stadens växlar fr.o.m. den 1 januari 2009. Kontaktcentret och den sammanslagna växeln föreslås administreras av den centrala serviceförvaltningen.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter

Det är en bra idé att bygga ut service per telefon i nära anknytning till stadens växel. Det har från tid till annan funnits vissa sådana funktioner i staden under namn som Kommunupplysningen, Information Stockholm etc. Det föreslagna kontaktcentret bygger på erfarenheter av motsvarande verksamhet vid Bromma samt Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltningar. Erfarenheterna visar att en hel del ärenden aldrig behöver föras in i organisationen utan kan handläggas och avslutas på kontaktcentret. Liknande erfarenheter har tidigare gjorts på medborgarkontor att en hel del ärenden har kunnat handläggas och avslutas över disk. Kompletterat med dagens utbyggda service på Internet med olika slags e-tjänster kan en stor mängd enklare kommunala ärenden hanteras utan att ytterligare behöva belasta stadens förvaltningar och bolag.

När det gäller telefonväxel är det naturligtvis så att det finns både fördelar och nackdelar med en sammanslagen växel för hela staden. Kungsholmens, Norrmalms och Östermalms stadsdelsförvaltningar har sedan flera år en sammanslagen växel på Kungsholmen. Vi har funnit att detta är en bra lösning med vissa stordriftsfördelar men fortfarande möjlighet till lokal verksamhets- och personkännedom hos växelpersonalen. Risken med en växel för hela staden är att verksamhets- och personkännedom

försvinner. När det gäller verksamhetskänedom kan detta kompenseras genom kontaktcentret.

När det gäller organisationen under serviceförvaltningen är det viktigt att verksamheterna inte blir dyrare än vad de är idag. Anledningen till påpekandet är förstås att den gemensamma lönehanteringen under serviceförvaltningen blev dyrare för Östermalms stadsdelsförvaltning och några andra förvaltningar i staden som redan hade effektiv löneadministration. Även om sammanslagna lösningar kanske kan bli billigare för staden totalt så är det svårt för en enskild nämnd/förvaltning att acceptera en administrativ fördyring för att subventionera andra mindre effektiva förvaltningar. Samma farhåga finns för den sammanslagna fakturahantering som står närmast på tur för serviceförvaltningen. Östermalms stadsdelsförvaltning har idag en mycket effektiv sådan hantering och vill ogärna acceptera en fördyring av denna. Och samma sak gäller för växeln där dagens gemensamma växel för Kungsholmens, Norrmalms och Östermalms stadsdelsförvaltningar är mycket kostnadseffektiv.

Södermalms stadsdelsnämnd

Södermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 28 augusti 2008 att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämnar och åberopar nämnden förvaltningens tjänsteutlåtande.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordförande Jan Forsell m.fl. (s) samt ledamöterna Birger Jeansson (mp) och Heinz Spira (v), *bilaga 1*.

Ersätтарыttrande gjordes av Pia Toremar (c) enligt följande.

Om jag hade haft yrkanderätt, hade jag röstat enligt förvaltningens förslag.

Södermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 5 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kontaktcenter Stockholm är ett led i stadens arbete att öka tillgängligheten och förbättra servicen. Via ett telefonnummer till Stockholms stad ska invånare, företag och besökare, oberoende av ärende, snabbt få den hjälp som efterfrågas. Kontaktcenterorganisationerna bemannas med erfaren personal från olika verksamhetsområden. Verksamheten startas upp stegvis och utökas i takt med att samtalsvolymen ökar och den tekniska infrastrukturen blir klar, vilket beräknas ske vid årsskiftet.

I samband med inrättande av kontaktcenterorganisationerna 1 juli 2008 föreslås också att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 1 januari 2009. Växelfunktionen vid tekniska nämndhuset behålls tillsvidare och servar den del av Kontaktcenter Stockholm som hanterar frågor åt de tekniska förvaltningarna. Loka-

lisering av Kontaktcenter Stockholm för frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning m.m. överläts år servicenämnden att avgöra. Ansvaret för Kontaktcenter - Äldre direkt överförs till servicenämnden i samband med inrättandet av Kontaktcenter Stockholm.

Enligt förslaget placeras både Kontaktcenter Stockholm och den gemensamma växelfunktionen inom servicenämndens ansvarsområde.

Förvaltningen stödjer stadsledningskontoret i förslaget att inrätta Kontaktcenter Stockholm och en gemensam växelfunktion. Det är likväl viktigt att utreda vem som äger ärendena och därmed också har arkivansvaret. Berörd personal måste få kontinuerlig information under projektets fortskridande.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Personal och kansli. Remisstiden sträcker sig till den 28 augusti 2008. Ärendet har behandlats i Cesam den 22 april 2008.

Bakgrund

Stadens inriktningsmål är att Stockholms ska bli en mer lättillgänglig stad genom att öka effektiviteten och serviceutbudet. Genom ett större utbud av e-tjänster kan staden möta upp stockholmarnas behov och önskemål om en bättre tillgänglighet. I "Översyn av stadens administration", dnr 030-2455/2005 fick kommunstyrelsen i uppdrag att återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel. I samband med inrättande av Kontaktcenter Stockholm föreslås därför också gemensam växelfunktion. Genom att ha ett telefonnummer till Stockholms stad, dit det går att ringa oberoende av ärende, underlättas för invånarna att ta kontakt med staden. Kontaktcenter – Äldre direkt är undantaget och kommer att ha ett eget telefonnummer.

År 2003 påbörjade Stockholms stads IT-råd en satsning på e-förvaltning. Efter en förstudie, där det konstaterades att 40 procent av telefonsamtalen inte nådde den handläggare som söktes, inrättades kontaktcenter för äldrefrågor i Bromma och Hässelby - Vällingby, vilka nu varit i drift sedan 2005. Statistiken visar att införandet av kontaktcenter medfört att antalet inkommande samtal minskade med 20 procent när

fler fick svar på sin fråga vid första kontakten. Enligt stadens planer kommer samtliga stadsdelsförvaltningar att kopplas till Äldre direkt – kontaktcenter för äldreomsorg i Stockholm den 1 juli 2008.

Ärendet

Kontaktcenter Stockholm

Som ett led i satsningen på e-förvaltning föreslår stadsledningskontoret att Kontaktcenter Stockholm inrättas från och med 1 september 2008 med start gentemot invånarna den 1 november. Ansvaret för verksamheten förläggs under servicenämnden, som därmed får i uppdrag att ansvarar för avtal, kontrakt och förhyrning av lokal i samband med inrättande av Kontaktcenter Stockholm.

Kontaktcenter Stockholm delas upp i två enheter varav den ena delen tillsvidare placeras i tekniska nämndhuset. Kontaktcenterverksamheten i tekniska nämndhuset inriktas på frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till nämnda växeln. Frågor om parkskötsel föreslås också tas emot och hantearas av tekniska nämndhusets kontaktcenter.

Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm inriktas på frågor som rör äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning m.m. Var verksamheten ska placeras överläts åt servicenämnden att avgöra.

Verksamheter som omsorg om personer med funktionsnedsättning och socialtjänst föreslås tillsvidare ligga kvar hos stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom verksamheterna antingen har stor volym och/eller krav på individuella lösningar. Stadsledningskontoret föreslår att dessa frågor hanteras lokalt eller genom att samarbete stadsdelar emellan.

För att klargöra ansvarsfördelningen mellan nämnderna och Kontaktcenter Stockholm upprättas överenskommelser mellan servicenämnden och respektive förvaltning/bolag. Verksamheten startas upp successivt då den tekniska infrastrukturen tidigast kommer att vara klar vid årsskiftet. Enligt förslaget ges stadsledningskontoret i uppdrag att svara för anskaffningen av nödvändiga IT-stöd för ärendehantering, uppföljning och telefonintegrering.

Kontaktcenter Stockholm bemannas med erfaren och kunnig personal från olika verksamhetsområden. I takt med att samtalsvolymen och handläggning ökar, kommer också personalstyrkan att utökas. Kontaktcenter svarar på frågor och hanterar ärenden av enklare slag samt hjälper till att lotsa kunder vidare till rätt handläggare. Inkommande ärenden registreras i ett ärendehanteringssystem där ärendena sedan kan följas upp och statistik sammanställas. Kunden ges möjlighet att följa ärendet på "Mina sidor" på stadens webbplats. Verksamheten organiseras i två nivåer där nivå ett tar emot samtalet och svara på frågor. Ärenden som fordrar mer handläggning tas över av nivå två. Personalen föreslås alternera mellan nivåerna. Kontaktcenterorganisationen innebär att stadens kunder bemöts och frågeställningar sköts på ett likartat sätt oberoende av verksamhet och organisation.

Gemensam växel

En gemensam växel för Stockholms stad inrättas från och med 1 januari 2009, också den inom servicenämnden. I avvaktan av önskad teknik samt på ett gemensamt telefonnummer till Stockholm föreslås att befintlig växelfunktion i tekniska nämndhuset finns kvar. För stadsdelsnämnder och de facknämnder/bolag, som använder samma telefonteknik, föreslås att en ny gemensam växelfunktion inrättas under servicenämnden.

Tidigare undersökningar visar att kontaktcenterorganisationer avlastar växelfunktionen då tillgängligheten per telefon blir större. Närbarheten utökas då kunniga handläggare tar hand om och löser enklare frågor/ärenden direkt.

Stadsledningskontoret pekar också på fördelen som kontaktcenterorganisation och gemensamma växelfunktion kan ge vid kriser och katastrofer. Med många telefonlinjer kan en stor mängd samtal tas emot samtidigt. För att säkerställa driften i händelse av avbrott kommer manuella rutiner och planer kommer att tas fram.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen stödjer stadsledningskontoret i förslaget att inrätta Kontaktcenter Stockholm och en gemensam växelfunktion. Med ett telefonnummer, oberoende av frågeställning, underlättas för invånarna, företagare och kunder att kontakta staden.

Genom att låta Kontaktcenter Stockholm svara på enklare frågor och vid behov slussa vidare till rätt funktion/person inom kontaktcenter eller förvaltningarna ges en god service samtidigt som resursanvändningen på stadsdelsförvaltningarna optimeras.

Förvaltningen anser att det i börjarläggs vem som äger ärendena, som hanteras av kontaktcenter, och därmed också har arkivansvaret för informationen. Detta har betydelse vid ett eventuellt utlämnande av allmän handling och bedömning av sekretess. Det är också viktigt att gränsdragningen mellan frågor och svar i kontaktcenter och myndigheternas hantering av synpunkter och klagomål blir tydlig.

Vid övergången till gemensam växelfunktion måste driften säkerställas så inga störningar eller avbrott uppstår. Förvaltningen framhåller också vikten av berörd personal kontinuerligt informeras om projektets förlopp samt om eventuella ändringar.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 21 augusti 2008 att tillstyrka förslaget och översända förvaltningens tjänsteutlåtande som svar om kontaktcenter Stockholm till kommunstyrelsen.

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

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 7 juli 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har remitterat ett förslag om att etablera ett gemensamt Kontaktcenter för Stockholm stad. Kontaktcenter Stockholm ska besvara allmänhetens frågor om bland annat förskola, konsumentvägledning, stadsmiljö och äldreomsorg via telefon. Förvaltningen förslår att nämnden tillstyrker förslaget. Förvaltningen vill dock betona vikten av att bra samarbetsformer och rutiner utvecklas mellan Kontaktcenter Stockholm och stadsdelsförvaltningarna. Förvaltningen efterlyser också ett förtydligande om huruvida förslaget innebär att ansvaret för konsumentvägledning förs över från stadsdelsnämnderna till Kontaktcenter Stockholm och servicenämnden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom personalavdelningen.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat ett förslag om att etablera ett gemensamt kontaktcenter för Stockholms stad från och med 1 september. Verksamheten gentemot invånare planeras dock starta successivt från och med 1 november. Kontaktcenter Stockholm föreslås ingå i servicenämndens ansvar.

Kontaktcenter Stockholm ska besvara allmänhetens frågor och ge råd, främst via telefon men också via e-post, sms, med mera. Ambitionen är att ha *ett* telefonnummer dit invånare, företagare och besökare kan ringa, oavsett ärende.

Kontaktcenter Stockholm föreslås bestå av två kontaktcenter. Ett ska vara placerat inom tekniska nämndhuset och vara inriktat på nämndhusets frågor. Frågor som gäller stadsmiljö, som huvudsakligen avser parkskötsel som stadsdelsnämnderna i nuläget ansvarar för, föreslås också ingå. Det andra kontaktcentret ska hantera frågor som gäller äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor. Socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås dock inte ingå. Den fysiska placeringen av detta kontaktcenter föreslås servicenämnden besluta om.

Förslaget öppnar för att Kontaktcenter Stockholm kan hantera andra arbetsuppgifter utöver den första kontakten med invånare, företagare och besökare via telefoni. Viss vanlig och relativt enkel handläggning, som huvudsakligen inte innebär myndighetsutövning, kan enligt förslaget skapa en större variation i arbetet för de anställda vid Kontaktcenter Stockholm. Avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd ska upprättas genom så kallade service level agreements som ska klargöra ansvarsfördelningen mellan parterna.

Kontaktcenter Stockholm kommer att innebära en minskning av samtalen till stadens växlar. I avvaktan på att önskad teknik finns tillgänglig för att införa *ett* telefonnummer till staden, föreslås att en gemensam växel inrättas genom att stadens växel-funktioner förs samman.

Under år 2008, då kostnader beräknas till cirka två miljoner, föreslås Kontaktcenter Stockholm finansieras ur centrala medelsreserven. Kostnaderna från och med 2009 för Kontaktcenter Stockholm får, enligt förslaget, beaktas i samband med att stadens budget för år 2009 upprättas. Kostnaderna är beroende av i vilken takt ansvaret för olika frågor överlämnas till Kontaktcenter från respektive nämnd. Antalet anställda i Kontaktcenter Stockholm bedöms uppgå till cirka 80-90 personer. Investeringar i IT-stöd beräknas till cirka tio miljoner kronor under åren 2008 och 2009. Stadsledningskontoret avser att ansöka om medel för IT-stöd från de i eget kapital reserverade 650 miljoner kronor för IT-satsningar.

Konsekvenserna av förslaget uppges vara att förvaltningarna kan spara tid och fokusera på handläggning av ärenden. För staden innebär detta en effektivare hantering. För invånarna uppges förslaget betyda att de får *ett* nummer de kan ringa där de kan få svar direkt i flertalet frågor istället för att som i nuläget endast i 40 procent av fallen få kontakt med den person de söker per telefon.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till förslaget eftersom det för staden kan betyda effektiviseringar samt att det för medborgarna kan betyda en enklare hantering och bättre tillgänglighet per telefon.

Förvaltningen vill samtidigt betona vikten av att bra samarbetsformer etableras mellan Kontaktcenter Stockholm och stadsdelsförvaltningarna. Det är viktigt att en dialog om ansvarsfördelningen mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive stads-

delsnämnd inleds i god tid innan förändringen ska ske så. Det är också angeläget att det förs diskussioner med berörda förvaltningar kring vilka arbetsformer och rutiner som ska användas i kontakten mellan Kontaktcenter Stockholm och stadsdelsförvaltningarna. Exempelvis gäller detta hur ärenden/frågor som uppstår i Kontaktcenter därefter ska föras över till berörd förvaltning och enhet.

Konsumentvägledning föreslås ingå i Kontaktcenter Stockholms ansvar. Förvaltningen vill därför efterlysa ett förtydligande om detta betyder att stadsdelsnämnderna inte längre har ansvar för konsumentrådgivning. Enligt förvaltningen är konsumentvägledning en fråga som kan hanteras centralt. Stadsdelsförvaltningarna har heller inte samma kontaktyta gentemot skolorna för att arbeta med konsumentvägledning inriktat mot unga, sedan skolorna har förts över till utbildningsnämnden. Däremot skulle ett tudelat ansvar för konsumentvägledningen mellan Kontaktcenter (servicenämnden) och stadsdelsnämnderna betyda att de effektiviseringsvinster som motiverar förslaget inte uppstår i lika hög utsträckning.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden tillstyrker förslaget om Kontaktcenter Stockholm och översänder förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 21 augusti 2008 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämna det till kommunstyrelsen som sitt svar på remissen.

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

Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 5 augusti 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stockholm har antagit en e-strategi med en omfattande satsning på att införa e-förvaltning. Som en del i denna strategi föreslår stadsledningskontoret kommunstyrelsen att från och med 2008-09-01 inrätta Kontaktcenter Stockholm inom servicenämnden för stadens nämnder och bolag. Därmed överförs även ansvaret för Äldre direkt till servicenämnden. Vidare innebär förslaget att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas inom servicenämnden 2009-01-01. I Kontaktcenter Stockholm ska verksamhetskunnig personal ta hand om förskolefrågor, bygglov, miljö, renhållning mm. Målet är att man ska lösa 70 % av alla inkommande ärendet direkt. Medborgare ska kunna ringa ett telefonnummer för att få hjälp. Två center föreslås, ett för "hårda" frågor och ett för äldre, förskola och bl.a. konsumentfrågor.

Förvaltningen anser att grundförslaget i huvudsak är bra och ser gärna att staden får kontaktcenter och ett centralt telefonnummer. Förvaltningen ställer sig dock frå-

gande till att Kontaktcenter Stockholm ska kunna lösa 70 % av alla frågor från medborgare direkt i telefon. Förvaltningen har farhågor för att lokal kunskap förloras vid handläggningen, att kontaktcentret belastar stadsdelsförvaltningens budget och därmed begränsa förvaltningens servicenivå samt att tidplanen är knappt tilltagen. Förvaltningen bedömer att flera mindre kontaktcenter är att föredra, varav ett i söderort.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom personal- och kansliavdelningen. Ärendet har behandlats i förvaltningsgrupp 2008-08-12.

Bakgrund

Stockholm har antagit en e-strategi där man vill satsa på att införa e-förvaltning. Syftet är att erbjuda invånare, företag, besökare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt öka effektiviteten i serviceutbudet. Som en del i satsningen på e-förvaltning, initierade Stockholm stads IT-råd en förstudie om kontaktcenter som genomfördes i Bromma stadsdelsförvaltning (och senare även i Hässelby-Vällingby). Stadsledningskontoret leder och samordnar nu, i projektförm, arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter för hela staden.

Kommunfullmäktige beslöt redan 2007-12-11 i ett reglemente för servicenämnden att nämnden från 2008-09-01 ska ansvara för verksamheten vid Kontaktcenter Stockholm. Nämnden skall dessutom från och med 2009-01-01 ansvara för den nya växel som inrättas för stadens olika nämnder.

Remissförslaget:

I ett tjänsteutlåtande föreslår stadsledningskontoret kommunstyrelsen att från 2008-09-01 inrätta Kontaktcenter Stockholm inom servicenämnden för stadens nämnder och bolag.

Kontaktcenterverksamheten föreslås starta sitt arbete från 2008-11-01. Ansvaret för Äldre direkt överförs också till servicenämnden. Kontaktcenter Stockholm ska tillsammans med medborgarkontor, där dessa finns, och satsningen på nya e-tjänster förbättra service och tillgänglighet i enlighet med Vision 2030.

I Kontaktcenter Stockholm ska verksamhetskunnig personal ta hand om frågor angående förskola, bygglov, miljö, renhållning mm. Tanken är att man ska lösa inkommande ärenden omgående i stället för att koppla dem vidare längre in i organisationen. Målet är att 70 % av alla frågor ska lösas direkt. Ett enda telefonnummer ska göra att medborgare slipper ringa runt för att veta var ett visst ärende hanteras. (Äldre direkts telefonnummer ska finnas kvar). Även handläggning av vissa mindre komplicerade ärenden föreslås hanteras i kontaktcenter.

Förslaget innebär att två kontaktcenter öppnas. Det ena placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på "hårda" frågor om verksamheten i exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden samt Stockholms Bostadsförmedling AB. Frågor om parkskötsel, som stadsdelsnämnderna nu ansvarar för, föreslås också hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter.

Det andra kontaktcentret inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor. Frågor om socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden.

I avvaktan på att ett gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs i januari 2009, föreslås en sammanslagning av delar av stadens växelfunktioner.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen anser att grundförslaget med kontaktcenter i huvudsak är bra. Ett centralt telefonnummer behövs – medborgare irriterar sig på att olika frågor handläggs inom olika förvaltningar och de blir hänvisade hit och dit. Alla vinner på en ökad tillgänglighet och förenklad handläggning.

Förvaltningen har viss kunskap om Brommas kontaktcenter och intrycket är att det fungerar väl. Det som gör Brommas center effektivt är att de som ringer bemöts av ämnesprofessionell personal som har lokalkännedom och även kan ta emot besök i akuta lägen.

Förvaltningen är tveksam till vissa delar av det remitterade förslaget. Medborgarkontor ska samverka med Kontaktcenter Stockholm. Enligt Stockholms stads hemsida finns idag fem medborgarkontor samt tre kontaktcenter, Bromma, Hässelby-Vällingby och Enskede-Årsta-Vantör, vilka på hemsidan jämföras med medborgarkontor. Övriga förvaltningar, bland annat Skarpnäck kan inte erbjuda sådan service till sina medborgare. Förvaltningen anser att det finns ett stort värde i att kunna erbjuda direktkontakt med människor och att lokalkännedom ibland är avgörande för att lösa medborgares frågor och problem. Förvaltningen ställer sig dock frågande till möjligheten att lösa 70 % av alla ärenden via telefon. Hur definierar man begreppet lösa? Många frågor kräver beslut från handläggare och då måste man ändå hänvisa vidare till andra förvaltningar.

Förvaltningen hänvisar till tidigare remissvar angående Äldre direkt där förvaltningen föreslog att det inrättas minst tre kontaktcenter varav ett i söderort. Stadsledningskontoret hänvisar till väl beprövade verksamheter med kontaktcenter. Dessa berör områden med färre medborgare, Bromma och Hässelby-Vällingby som båda har drygt 60 000 innevånare samt Skellefteå som har 72 000 innevånare. Förvaltningen bedömer att ett mer begränsat ansvarsområde gör att de som tar emot samtal kan hålla högre kompetensnivå och erbjuda service med god lokalkännedom och tror därför att ett kontaktcenter för hela Stockholm blir för stort.

Stadsledningskontoret föreslår även att frågor om parkskötsel ska överföras till kontaktcentret. Dessa frågor är enligt förvaltningen beroende av lokal kunskap för att kunna handläggas väl.

I tjänsteutlåtandet specificeras inte finansieringen. Förvaltningen har tidigare svarat på remissen om Äldre direkt. Där beskrivs att från och med 2009 kommer finansiering av Äldre direkt att belasta stadsdelsförvaltningens budget. Förvaltningen befarar att Kontaktcenter Stockholm kommer att finansieras på samma sätt och oroar sig för att inte kunna upprätthålla nuvarande servicenivå lokalt. Förvaltningen anser att tidplanen är för knappt tilltagen för att genomföra förslaget både när det gäller organisation och växelfunktion.

Farsta stadsdelsnämnd

Farsta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 21 augusti 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Gunnar Sandell m fl (s), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av Malin Larsson (v), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av Mats E P Lindqvist (mp), *bilaga 1*.

Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 3 juli 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret föreslår att Stockholms stad etablerar en kontaktcenterorganisation från och med 2008-09-01 samt en gemensam växel från och med 2009-01-01. Båda funktionerna placeras inom servicenämnden. Etableringen av kontaktcenter föreslås för att förbättra tillgängligheten och servicen för invånare, företag och besökare. Förvaltningen anser att det är angeläget att öka tillgängligheten och servicen för medborgarna. Verksamheten med kontaktcenter är sammankopplad med e-tjänster och annan ny teknik samt bemanning. Rekrytering av personal är dock tidskrävande och en något längre tidsplan är önskvärd för införandet av Kontaktcenter Stockholm. Stadsdelsförvaltningen kommer troligtvis även fortsättningsvis behöva personal för kunna ge service till medborgarna.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom avdelningen för personal och kansli. Synpunkter på remissen ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast 2008-08-28.

Bakgrund

Staden har i sin e-strategi beslutat göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning. Syftet är att invånare, företag och besökare ska få ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt att effektiviteten av serviceutbudet ska öka vilket på sikt ger kostnadsbesparingar. Andelen utvecklade e-tjänster är idag blygsam och den största kommunikationskanalen in till staden är idag telefonin.

En förstudie om kontaktcenter som gjordes i Bromma stadsdelsnämnd visade att endast 40 % av samtalen nådde fram till den handläggare som söktes. Ett kontaktcenter startades och har nu varit i drift sedan 2005. Senare samma år togs även ett kontaktcenter i drift i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd.

Det har visat sig att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden. Främst via telefon där kunden med en knapptryckning kopplas till rätt svarsgrupp,

till exempel äldreomsorgen, där kompetenta handläggare besvarar kunden vid första kontakten.

Stadsledningskontoret leder och samordnar arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter. Projektet är beslutat av kommunfullmäktige 2007-05-02. Arbetet sker i nära samarbete med e-tjänstprogrammet för att kunna effektivisera verksamheten med hjälp av e-tjänster och annan ny teknik.

I samband med införande av Kontaktcenter Stockholm föreslås en gemensam växel för Stockholms stad.

Förslaget i sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 2008-09-01 inom servicenämnden. Servicenämnden ansvarar för kontrakt, avtal, lokalförhyringar och liknande från datum för inrättande. Själva verksamheten kontaktcenter startar sitt arbete successivt från 2008-11-01. Ansvar för "Äldre Direkt" överförs samtidigt från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd till servicenämnden. Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion.

Kontaktcenter Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcenter. Den ena verksamheten föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på verksamheter som är lokaliserade där eller är anslutna till tekniska nämndhusets växel. Frågor som gäller parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras av tekniska nämndhusets kontaktcenter.

Fysisk lokalisering av den andra delen av Kontaktcenter Stockholm som inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning och konsumentvägledning får avgöras av servicenämnden.

Övriga verksamheter som socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tills vidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden.

En del av den tekniska infrastrukturen och funktionaliteten kommer inte att vara klar förrän tidigast till årsskiftet. Stadsledningskontoret tycker ändå att det är viktigt att starta Kontaktcenter Stockholm i mindre skala och utöka verksamheten successivt. De satsningar som nu görs för att utveckla e-tjänster kommer att stödjas av kontaktcenterorganisationen. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att anskaffa IT-stöd som gör det möjligt att fördela frågor till rätt instans samt följa upp verksamheten.

En anledning till att behovet av kontaktcenter har uppmärksammats är att tillgängligheten per telefon är väldigt låg. Av dem som ringer idag via telefonist eller direktnummer får 40 % av samtalen kontakt med den sökta personen. Det är vanligt att kunden får ringa flera gånger och omväxlande ringer till växlare, handläggare, utförare med flera och det är långt ifrån säkert att rätt person svarar. I både Bromma och Hässelby-Vällingby minskade det totala antalet samtal med 20 % när kontaktcenter införts och fler kom fram direkt.

Bemanning och gemensamma växelfunktioner

Förutom antalet samtal är bemanningen beroende av graden av handläggning som kommer hanteras i Kontaktcenter Stockholm. För att arbeta i kontaktcenter och kunna

besvara de vanligaste frågorna inriktas rekryteringen på personer som förutom att vara serviceinriktade också har erfarenhet från arbete inom det berörda området. För frågor som är mer komplicerade är det viktigt med erfarenhet som handläggare/utredare inom området. Grundläggande service bör kunna ges på de vanligaste språken i kontaktcenter. Målsättningen är att kunna ge service på de nio vanligaste språken i Stockholm.

Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit alla kan ringa oberoende av ärende. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor "Äldre Direkt" är undantaget och kommer få ett eget telefonnummer.

I samband med inrättande av kontaktcenterorganisationerna föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 2009-01-01 också den med placering inom servicenämnden. I väntan på att ett enda telefonnummer till Stockholm införs och att önskad teknik finns tillgänglig föreslås en sammanslagning av delar av stadens växelfunktioner. För att inte göra kortsiktiga organisationsförändringar föreslås att den befintliga växelfunktionen i tekniska nämndhuset och som idag tillhandahåller växelfunktion för många av stadens facknämnder behålls. För stadsdelsnämnderna och för de facknämnder/bolag som använder samma telefoniteknik föreslås att en ny sammanslagen växel inrättas under servicenämnden.

Nyttan för invånarna och staden

Nyttan med kontaktcenter för invånarna är att de får ett nummer att ringa där de kan få svar. Erfarenheter från befintliga kontaktcenter i staden och i andra länder visar att cirka 70 % av frågorna besvaras direkt. Satsningen på e-tjänster ökar möjligheten att utträtta ärenden när kunden själv har tid. Kontaktcenter Stockholm tillsammans med medborgarkontor och satsningen på nya e-tjänster förbättrar tillgängligheten och servicen i enlighet med Vision 2030 som tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen.

Inrättandet av kontaktcenter kommer att avlasta stadens växlar och handläggningen kommer att ske mer effektivt när arbetet inte bryts av inkommande samtal. Kontaktcenter tar hand om frågor som är vanliga och som huvudsakligen inte är myndighetsutövning. För att få större variation i arbetet är det en fördel att ta in vissa handläggningsärenden som är vanliga och av relativt enkel karaktär. Befintliga kundtjänster och administration av exempelvis nya e-tjänster kan med fördel handläggas i kontaktcenter.

Arbetet på avdelningar inom förvaltningar och bolag kommer att ändras genom att arbetsuppgifterna blir mer koncentrerade då de vanliga återkommande frågorna kommer hanteras av kontaktcenter.

Finansiering

Kostnader för inventarier, lokal och bemanning som uppstår under 2008 vid etablering av Kontaktcenter Stockholm uppgår enligt stadsledningskontorets bedömning till cirka 2 miljoner kronor. Faktorer som påverkar kostnaderna är val av lokal och i vilken takt utvidgningen kan ske under 2008.

Kontaktcenter Stockholms kostnader för drift och bemanning bedöms inrymmas i befintlig budget och minst ge bättre service till invånare, företag och besökare till samma kostnad som idag. Antalet anställda inom Kontaktcenter Stockholm beräknas

uppgå till cirka 80-90 personer och utökningen av verksamheten sker huvudsakligen etappvis under 2009. Investeringar i IT-stöd beräknas uppgå till cirka 10 miljoner kronor under 2008 och 2009.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Ambitionen att öka invånarnas nivå på service och tillgänglighet är bra.

Förhållandet att det i genomsnitt bara är 40 % av dem som söker kontakt per telefon som kommer fram till rätt person i staden visar att det finns effektivitetsvinster att göra på inrättandet av kontaktcenter.

Projektet med kontaktcenter i Bromma stadsdelsnämnd och Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd visar på en väsentligt ökad effektivitet sett till antalet personer som fått svar på sin fråga direkt. De flesta som vill komma i kontakt med staden gör det genom telefonsamtal. Att kunna göra val via knapptryckningar på telefonen för att hamna inom rätt ämnesområde förefaller enkelt. Men möjligen kan det vara svårt för till exempel äldre som kan föredra en mer personlig kontakt i telefon. Det nämns inte om någon kundundersökning har gjorts under projektiden vilket annars skulle vara intressant att ta del av.

En utökning av antalet e-tjänster för att ge invånarna och övriga intressenter ett större utbud av tjänster och effektivare service är välbehövligt. Införandet av Kontaktcenter Stockholm är tydligt förknippat med satsningen på e-tjänster. Idag kan man söka förskoleplats, boendeparkering, söka vuxenutbildning, låna om böcker med mera via webben. Vilka nya e-tjänster som planeras att införas under 2008 nämns inte i ärendet. På sikt bör införandet av ytterligare e-tjänster betyda att fler använder sig av stadens webbtjänst och att antalet telefonsamtal med tiden minskar.

Antalet tjänster som ska bemanna kontaktcenter är svårt att uppskatta. Kontaktcenter ska inte bara besvara vanliga frågor utan även till viss del handlägga ärenden. Dessa ska vara av relativt enkel karaktär men det är svårt att få en uppfattning om vad för slags ärenden det gäller. Stadsledningskontoret gör bedömningen att cirka 80-90 personer skulle behöva anställas. Om det är ett rimligt antagande är svårt att värdera.

Förvaltningen utgår ifrån att rekrytering först och främst sker genom befintlig personal som finns inom staden. Det ställs stora krav på dem som ska arbeta inom kontaktcenter. De ska ha kunskap om stadens organisation, vara serviceinriktade, erfarna inom lämpligt yrkesområde och dessutom vara språkkunniga. Rekrytera personal tar tid varför förvaltningen anser att etableringen av Kontaktcenter Stockholm kan vara svår att genomföra inom föreslagen tidsram.

I ärendet föreslås tekniska nämndhusets växel att vara kvar intakt. Vid kommande årsskifte etableras en gemensam växel under servicenämnden för stadsdelsnämnderna och andra förvaltningar och bolag som har samma telefoniteknik. Förvaltningen utgår ifrån att bemanning av den nya växeln sker med personal från befintliga växelfunktioner.

Det framgår inte helt klart om de två växelfunktionerna som föreslås ska upphöra helt när ett telefonnummer till staden införts. Det nämns att i väntan på att önskad teknik finns tillgänglig görs en sammanslagning av delar av stadens växelfunktioner. Tidsperspektivet för att införa ett telefonnummer sägs det inget om i ärendet.

Förvaltningen instämmer i att det är angeläget att förbättra tillgängligheten och servicen för alla som vill komma i kontakt med staden. Införande av kontaktcenter har visat sig vara ett effektivt sätt att öka servicenivån. Rekrytering av personal är dock tidskrävande och en något längre tidsplan är önskvärd för införandet av Kontaktcenter Stockholm.

Införande av kontaktcenter och en gemensam växel innebär inte att alla frågor kan lösas centralt. Stadsdelsförvaltningen kommer därför även fortsättningsvis behöva en funktion för kunna ge service till medborgarna.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 28 augusti 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordföranden Majvi Andersson m fl (s), ledamoten Maj-Len Eklund (v) och ledamoten Kenneth Rönnquist (mp), *bilaga 1*.

Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 3 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från samtliga stadsdelsnämnder med anledning av förslag från stadsledningskontoret om att inrätta Kontaktcenter Stockholm fr.o.m. 2008-09-01 samt en gemensam växel i staden fr.o.m.

2009-01-01. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 28 augusti 2008. Inrättandet av kontaktcenter är ett led i satsningen att införa en e-förvaltning i Stockholms stad i enlighet med stadens e-strategi.

Enligt förslaget kommer Kontaktcenter Stockholm att bestå av två kontaktcenter, varav det ena placeras i tekniska nämndhuset och inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område.

Kontaktcenter ska vara det naturliga valet för invånare som vill komma i kontakt med staden. Kontaktcenter blir första kontakten för att ta till vara invånarnas synpunkter för att sedan återkoppla till ansvarig organisation.

Förvaltningen är i princip positiv till förslaget men anser att det även i fortsättningen måste finnas möjlighet till personlig kontakt framförallt för medborgare med invandrarbakgrund. Det är angeläget att ansvarsfördelningen mellan förvaltningarna och Kontaktcenter Stockholm klargörs så att frågor inte ”ramlar mellan stolarna”.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom kansli- och serviceavdelningen och har behandlats i förvaltningsgruppen, pensionärsrådet och handikapprådet 2008-08-21.

Bakgrund

I april 2007 fick kommunstyrelsen i uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärdering av de kontaktcenter som finns idag i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel.

Kommunfullmäktige har beslutat att göra en omfattande satsning på e-förvaltning. Stadens invånare, företag och besökare ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen via olika kanaler. Detta för att öka kvaliteten för den enskilde invånaren och effektiviteten i handläggningen, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar. För att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden har, inom ramen för e-förvaltning, införandet av kontaktcenter i Stockholm utretts av stadsledningskontoret.

Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t.ex. förskolefrågor, bygglov, miljö, renhållning tar hand om och löser inkommande ärenden direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm ska kommunicera med invånarna på deras villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post, SMS m.m.

Sammanfattning av remissen

Enligt förslaget inrättas Kontaktcenter Stockholm fr.o.m. 2008-09-01 för stadens nämnder och bolag och föreslås organisatoriskt ligga under servicenämnden. En gemensam växel för Stockholms stad inrättas fr.o.m. 2009-01-01.

Kontaktcenter Stockholm kommer enligt förslaget att bestå av två kontaktcenter, varav det ena placeras i tekniska nämndhuset och inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Till en början gäller det exploateringsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter. Huvuddelen av stadens bolag avses också att tas om hand i tekniska nämndhuset.

Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Den fysiska lokaliseringen får avgöras av servicenämnden.

Verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tills vidare ligga kvar på stadsdelsnämnderna.

Avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd kommer att upprättas för att klargöra ansvarsfördelning och Kontaktcenter Stockholms uppdrag.

En anledning till att behovet av kontaktcenter har uppmärksamrats är att tillgängligheten per telefon är väldigt låg. De som idag ringer direktnummer eller som kopplas via telefonist får kontakt med den sökta personen i 40 % av samtalen.

Kontaktcenter Stockholm ska vara det naturliga valet för invånare som vill komma i kontakt med staden. Kontaktcenter blir första kontakten för att ta till vara invånarnas synpunkter för att sedan återkoppla till ansvarig organisation.

Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor, Äldre direkt, är undantaget, och kommer att få ett eget telefonnummer för att invånarna ska hamna rätt direkt.

Kontaktcenter Stockholm innebär en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I väntan på att ett telefonnummer till Stockholm införs föreslås en sammanslagning av delar av stadens växelfunktioner. För att inte göra kortsiktiga organisationsförändringar föreslås att den befintliga växelfunktionen i tekniska nämndhuset som drivs av fastighetsnämnden och som idag betjänar många av stadens facknämnder behålls. För stadsdelsnämnderna och för de facknämnder/bolag som använder sig av samma telefonteknik föreslås att en ny sammanslagen växel inrättas under servicenämnden.

Erfarenheten från befintliga kontaktcenter i staden och i andra länder visar att cirka 70 % av frågorna kan besvaras direkt och övriga ärenden återkopplas enligt de rutiner som finns för respektive ärendetyp. Detta innebär att kontaktcenter sparar tid för invånarna som idag ofta måste ringa flera gånger innan de når fram till en person som tar emot ärendet. Gemensam handläggning av t.ex. köhandläggning, felanmälan och klagomål medför att invånarna bemöts på samma sätt och att handläggningen blir enhetlig över staden. Satsningen på e-tjänster ökar möjligheten för invånarna att uträtta sina ärenden när de vill och medför att tid frigörs till att stödja och vägleda de som ännu inte har möjlighet eller kan använda datorer. Kontaktcenter Stockholm tillsammans med medborgarkontor, där dessa finns, och satsningen på nya e-tjänster förbättrar servicen och tillgängligheten i enlighet med Vision 2030.

Förvaltningens synpunkter

Införandet av Kontaktcenter Stockholm och en gemensam växel för stadens verksamheter underlättar för stadens invånare att snabbt och enkelt få svar på sina frågor och att från början bli hänvisad till rätt instans. Förslaget innebär även att handläggningen blir mer enhetlig och att alla får samma bemötande. Vad man däremot förlorar är kunskapen om de lokala förhållandena.

Förvaltningen anser att det är viktigt att påpeka att telefonkontakt inte passar alla människor. Det är framförallt medborgare med invandrarbakgrund som på grund av språksvårigheter vill ha personlig kontakt varför det även i fortsättningen måste finnas möjlighet att besöka ett medborgarkontor eller en handläggare för rådgivning eller för att få information om olika frågor. Antalet besökare till medborgarkontoret i Älvsjö ökar och även invånare från andra stadsdelar besöker medborgarkontoret eftersom de saknar den servicen i sin egen stadsdel.

Enligt förslaget ska verksamheter som socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning ligga kvar på stadsdelsnämnderna vilket innebär att det måste klargöras vart personer som vill ha kontakt med dessa verksamheter ska vända sig. Ska de vända sig direkt till stadsdelsförvaltningen eller ringa via den för staden gemensamma växeln? Om de ska ringa via den centrala växeln måste det finnas någon form av mottagningsfunktion på stadsdelsförvaltningarna. Förvaltningen anser att det vore att föredra att samtliga verksamheter d.v.s. även socialtjänst och omsorg om personer

med funktionsnedsättning förs över till Kontaktcenter Stockholm så att inga oklarheter uppstår om vart personer ska vända sig i ett första skede.

Förvaltningen anser att det är ytterst angeläget att ansvarsfördelningen mellan förvaltningarna och Kontaktcenter Stockholm klargörs så att frågor inte "ramlar mellan stolarna".

Vid införandet av Kontaktcenter Stockholm är det viktigt att beakta den statliga utredning om "Lokal service i samverkan" vars slutbetänkande planeras till hösten 2009. Utredningen utgår från medborgarnas behov av service, inte från hur myndigheterna är organiserade. Enligt utredaren bör kommunal och statlig service vara samordnad.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 28 augusti 2008 att godkänna och överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Reservation anfördes av ledamoten Helena Söderlind Paues m.fl. (s) och ledamoten Kjell Marténg (v) och tjänstgörande ersättaren Jimmy Mannung (mp), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av tjänstgörande ersättaren Jimmy Mannung (mp), ledamoten Helena Söderlind Paues m.fl. (s) och ledamoten Kjell Marténg (v), *bilaga 1*.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 14 augusti 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsnämnden har fått en remiss från kommunstyrelsen om att inrätta ett gemensamt kontaktcenter i Stockholms stad. Med kontaktcenter avses att stadens invånare, företagare och besökare ska kunna ringa ett telefonnummer och få svar direkt av utbildad personal inom olika verksamhetsområden såsom förskolefrågor, äldreomsorg, bygglov, miljö och renhållning. Frågor ska även besvaras elektroniskt via Internet, e-post, SMS m.m.

Förvaltningen anser att det är en god tanke att medborgarna på ett enkelt sätt ska kunna få information. Samtidigt är det många komplexa frågor som ska besvaras. Det ställer krav på de tekniska lösningarna så det inte blir alltför många knapptryckningar på telefonen för den enskilde, för att kunna sortera vad hans/hennes ärende hör. Inom äldreomsorgen är många frågor av generell karaktär, som kontaktcenter "Äldre direkt" skulle kunna besvara och därigenom öka servicenivån. Förvaltningen föreslår att man underlättar för personer med funktionsnedsättning i deras kommunikation med staden,

genom att hänsyn tas till synnedsättning, hörselnedsättning, intellektuella funktionshinder etc.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrationen i samråd med avdelningarna förskola, social omsorg, äldreomsorg och samhällsservice.

Bakgrund

Stadsdelsnämnden har fått en remiss från kommunstyrelsen med förslag till införande av ett gemensamt kontaktcenter för Stockholms stad. Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden såsom förskolefrågor, äldreomsorg, bygglov, miljö och renhållning tar hand om och löser inkommande ärenden direkt istället för att koppla vidare. Stadens invånare, företag och besökare föreslås på ett enkelt sätt få svar, råd och vägledning i de flesta frågor som rör stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna besvaras av Kontaktcenter Stockholm och att resterade ärenden återkopplas till respektive förvaltning/bolag. Kontaktcenter är en del i stadens satsning att införa e-förvaltning och ska kommunicera med invånarna via telefon, e-tjänster, e-post, SMS m.m.

Exempel på ärendehantering:

- svara på allmänna frågor och ge råd inom respektive verksamhetsområde
- hänvisa till tjänster på Internet
- vara länk till utförarenheter/leverantörer
- vara behjälpliga när kontakt önskas med handläggare med speciell kompetens
- svara på enkla fakturaärenden

Förstudier

En förstudie har genomförts i Bromma stadsdelsnämnd som visar att en stor del av telefonsamtalen till förvaltningen inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten var ca 40 %, vilket inte ansågs acceptabelt. Därefter sattes ett kontaktcenter upp inom Bromma stadsdelsnämnd och ett annat inom Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd. Projekten visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, främst via telefon där kunden gör ett val för sitt ärende genom en knapptryckning och automatiskt kopplas in i en önskad svarsgrupp där handläggare besvarar kunden vid första kontakten. I remissen redovisas även erfarenheter från liknande verksamhet i Skellefteå med kundtjänst för de tekniska förvaltningarna. Resultatet efter några månaders drift var att nära 70 % av ärendena avslutades efter första kontakten.

Organisation och bemanning

I förslaget föreslås ansvaret för Kontaktcenter Stockholm tilldelas servicenämnden avseende kontrakt, avtal, lokalförhyrningar och liknande från 1 september. Kontaktcenterverksamheten föreslås starta sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november 2008. Ansvaret för Äldre Direkt överförs samtidigt från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd till servicenämnden.

Två kontaktcenter föreslås, ett med inriktning på frågor inom bland annat stadsmiljö, idrott, kultur, miljö och renhållning samt ett kontaktcenter med inriktning på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning och konsument-vägledning. Övriga verksamheter såsom socialtjänst och stöd och service till personer med funktionsnedsättning föreslås ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter med krav på individuella lösningar.

Uppskattningsvis bedöms antalet anställda uppgå till 80-90 personer. Rekryteringen föreslås inriktas på personal som är serviceinriktad och har erfarenhet från arbete inom det berörda området. För komplicerade frågor krävs även erfarenhet som handläggare/utredare. Grundläggande service föreslås ges på olika språk. Även andra sätt att garantera tillgång till tolkning kommer att undersökas inför driftsstart. I remissen föreslås även att viss handläggning av ärenden ska kunna förekomma vid kontaktcenter. Som exempel ges befintliga kundtjänster som avfallsfrågor och parkeringstillstånd.

Verksamheten föreslås organiseras i två nivåer, en som tar emot samtal och svarar på frågor, en annan som är back up vid samtalstoppar, handlägger ärenden och administrerar e-tjänster.

Ärendehanteringssystem

Ett särskilt ärendehanteringssystem föreslås införas för båda kontaktcenter för att systematiskt kunna kategorisera varje ärende, skicka vidare till ansvarig instans samt ta fram statistik. Uppföljningen föreslås utföras av en särskild analys- och strategifunktion som inrättas i Kontaktcenter Stockholm. Tanken är även att registreringen ska publiceras på stadens webbplats under invånarnas "Mina sidor", så att frågeställaren ska kunna följa vad som gjorts i ärendet.

Gemensam växel

Införande av kontaktcenter bedöms innebära en minskning av samtalen till stadens växlar. I avvaktan på att ett gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs, föreslås en sammanslagning av stadens växelfunktioner med start

1 januari 2009 som inrättas under servicenämnden. Växelfunktionen i tekniska nämndhuset föreslås initialt undantas från den gemensamma växeln.

Finansiering

Kostnader för inventarier, lokal och bemanning beräknas uppgå till 2 mnkr under 2008. Dessa föreslås finansieras ur central medelsreserv. Kostnaderna för 2009 föreslås beaktas i samband med upprättande av stadens budget.

Förvaltningens synpunkter

Förslaget med ett gemensamt kontaktcenter kan vara ett effektivt sätt att underlätta tillgängligheten för invånarna i olika ärenden. Det är dock viktigt att frågan om tillgång till olika verksamhetssystem klagörs på ett tidigt stadium samt att dialog mellan handläggare vid kontaktcenter och handläggare vid stadsdelsförvaltningen förs i de ärenden som berör stadsdelen. Det är viktigt att förvaltningen känner till vilken information invånarna får i ärenden som stadsdelen ansvarar för eftersom det annars kan finnas risk för "dubbelhantering" av ärenden eller att oklarheter uppstår om stadsdelen inte har all information i ärendet.

Det är en god tanke att medborgarna på ett enkelt sätt ska kunna få information genom att på sikt bara ringa ett telefonnummer. Samtidigt konstaterar förvaltningen att 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 vad hans/hennes ärende hör.

Inom äldreomsorgen är många frågor av generell karaktär, som kontaktcenter "Äldre direkt" skulle kunna besvara och därigenom öka servicenivån och tillgängligheten samt avlasta biståndshandläggarna. En viktig fråga är att informera om och svara på frågor kring avgifter, särskilt i samband med att avgiftsbreven skickas ut. Det är angeläget att klargöra gränserna mellan förvaltningen och kontaktcenter samt vilka ärenden som ska hanteras inom respektive organisation, ett exempel på detta är färdtjänst.

I staden finns en väl fungerande organisation för äldreomsorgen under jourtid. Gällande den delen som rör äldreomsorgen "Äldre direkt" föreslår förvaltningen att den inrättas under Trygghetsjouren.

I remissen framgår att svar ska kunna ges på olika språk, vilket är positivt. Förvaltningen vill även framhålla att man underlättar för personer med funktionsnedsättning i deras kommunikation med staden, genom att hänsyn tas till synnedsättning, hörselnedsättning, intellektuella funktionshinder etc.

Stadens bibliotek är också informations- och kunskapscenter. Förvaltningen ställer sig frågan vilken deras roll blir i förhållande till kontaktcenter.

Det framgår av förslaget att kontaktcentrum ska bemannas av erfarna tjänstemän inom olika verksamhetsområden. Det framgår dock inte av remissen hur de ska behålla sin kompetens när de inte längre aktivt arbetar med verksamhetsfrågor utan företrädesvis ska besvara frågor.

De kategorier som ska klassificeras i ärendehanteringssystemet måste vara tydliga utifrån vad som ska visas, till exempel enskilda ärenden, allmänna synpunkter och klagomål samt generell information och upplysning. E-post som mejlas till förvaltningarnas e-postlåda bör direkt kunna överföras till Kontaktcenter för att registreras i det gemensamma ärendesystemet. En viss brist på sammanhållning kommer sannolikt att ske med de registreringar som görs i respektive förvaltnings diarium. Gränsdragningen måste bli tydlig för vad som ska tillhöra det gemensamma ärendehanteringssystemet och förvaltningarnas egna diarium.

Med en central växel riskerar den lokala kännedomen att gå förlorad, vilket kan försvåra att bli kopplad rätt när det inte är givet vilken tjänsteman som handlägger frågan. Ytterligare en försvårande faktor är att stadsdelsförvaltningarna har olika organisationer och olika benämningar på avdelningar som administrerar samma frågor.

I enlighet med stadens konkurrenspolicy har Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd under året upphandlat telefonväxeln tillsammans med vaktmästeri och reception. Avtalet gäller för perioden 1 augusti 2008 till och med 31 juli 2011 med möjlighet till förlängning 1 + 1 år. I remissen kommer förslag till ett nytt direktiv där en gemensam växel för hela staden inrättas stegvis med början den

1 januari 2009. Förvaltningen ställer sig därmed frågan hur redan ingånget avtal ska hanteras avseende den del som avser telefonväxeln.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det som svar på remissen till kommunstyrelsen.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 28 augusti 2008 att godkänna förvaltningens förslag till remissvar.

Reservation anfördes av vice ordföranden Margareta Johansson (v) för minoriteten (s), (v) samt (mp), *bilaga 1*.

Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 3 juli 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Kommunikation och service och i samråd med berörda verksamhetschefer.

Bakgrund

Stadsledningskontoret föreslår Kommunstyrelsen att från 1 september 2008 inrätta Kontaktcenter Stockholm inom servicenämnden för stadens nämnder och bolag. Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion. Kontaktcenterverksamheten föreslås starta sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november. Ansvaret för Äldre direkt, ett telefonnummer där äldre från 1 juli 2008 kan få svar om bland annat kundval, överförs också till servicenämnden. Vidare innebär förslaget att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas inom servicenämnden från 1 januari 2009.

Sammanfattning

Kontaktcenter Stockholm ska kommunicera med invånarna på deras villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post, SMS m.m.

Kontaktcenter Stockholm tillsammans med medborgarkontor, där dessa finns, och satsningen på nya e-tjänster ska förbättra service och tillgänglighet i enlighet med Vision 2030.

I Kontaktcenter Stockholm tar verksamhetskunnig personal hand om förskolefrågor, bygglov, miljö, renhållning mm. Tanken är att man ska lösa inkommande ärendet direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm frigör därigenom tid för handläggarna på förvaltningarna som kan ägna mer tid till strategiskt arbete, utredningar och analyser. Tillgängligheten förväntas öka eftersom telefontiderna tas bort och invånarna slipper söka en specifik handläggare. Ett enda

telefonnummer gör att medborgaren slipper ringa runt för att veta var ett visst ärende hanteras.

Även handläggning av vissa mindre komplicerade ärenden föreslås hanteras i kontaktcenter. Dels skulle detta ge en mer standardiserad hantering över staden, dels ge medarbetarna möjlighet att variera arbetsuppgifterna.

Förslaget innebär att två Kontaktcenters öppnas.

Det ena placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på ”hårda” frågor om verksamheten i exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB. Frågor om parkskötsel, som stadsdelsnämnderna nu ansvarar för, föreslås också hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter.

Det andra Kontaktcentret inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Frågor om socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tillsvi vidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden. Dessa frågor föreslås hanteras lokalt eller regionalt genom att närliggande stadsdelar samarbetar.

För närvarande är telefonin medborgarnas klart största kommunikationskanal med Stockholms stad. Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter innebär en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I avvaktan på att ett gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs och att önskad teknik som stöder detta utvecklas, föreslås en sammanslagning av stadens växelfunktioner.

Förvaltningens synpunkter

Skärholmens stadsdelsförvaltning anser att införandet av Kontaktcenters ger stora möjligheter att förbättra medborgarnas service genom ökad tillgänglighet per telefon, snabbare svar via e-post och mer rationellt och standardiserat arbetssätt. Att ge information och rådgivning, lösa enklare ärenden, svara på vanliga frågor som fakturafrågor, avgiftsberäkning, överklagande av beslut m.m. är uppgifter som kan hanteras snabbare och mer enhetligt och effektivt på ett kontaktcenter. Frågor om socialtjänst föreslås tillsvi vidare ligga i stadsdelsnämnderna. En mycket ofta förekommande fråga från medborgare som sökt försörjningsstöd är ”När kommer pengarna?” Om den frågan skulle vara möjlig att besvara via Kontaktcenter Stockholm, skulle mycket tid sparas för handläggarna. I så fall måste givetvis frågan om identifiering av den som ringer lösas. Stadsledningskontoret föreslår Kommunstyrelsen att från 1 september 2008 inrätta Kontaktcenter Stockholm inom servicenämnden för stadens nämnder och bolag. Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion. Kontaktcenterverksamheten föreslås starta sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november. Ansvar för Äldre direkt, ett telefonnummer där äldre från 1 juli 2008 kan få svar om bland annat kundval, överförs också till servicenämnden. Vidare innebär förslaget att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas inom servicenämnden från 1 januari 2009.

Vi anser att det är mycket positivt att medborgarkontor ses som en viktig resurs för förbättrad service och tillgänglighet, tillsammans med kontaktcenters och e-tjänster.

Medborgarkontor är ett bra komplement för stockholmare som ännu inte behärskar svenska språket fullt ut. Att kommunicera med en person ansikte mot ansikte är lättare än att ringa eller skriva. Flerspråkiga handläggare på Kontaktcentren gör det givetvis lättare att ringa, och samhällsvägledarna kan ge information om vilken handläggare som kan sökas. På sikt kan det göra att behovet av personliga möten minskar. Uppföljning är viktig så att vi använder stadens resurser på bästa sätt.

Även för äldre och stockholmare med ringa datorvana är medborgarkontor ett bra alternativ. Kunskapsöverföring är en grundbult i samhällsvägledarnas arbetssätt. De kan introducera de e-tjänster som finns och som kommer att finnas framöver. Publika datorer finns att låna.

Att även Medborgarkontoren kan få tillgång till Kontaktcentrens IT-stöd och ärendehanteringssystem är utmärkt. Då kan medborgarkontoren ge samma service till medborgarna: besvara frågor om var ärendet ligger, vem som är handläggare etc.

I ärendet skrivs att antalet fysiska besök minskar stadigt. Det stämmer inte här i Skärholmen. År 2007 besvarade samhällsvägledarna 20.700 frågor, året innan 19.000. Antal besök till hela lokalen, där Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen finns samlokaliserade, var 2007 195.000, året innan 190.000. Försäkringskassan och skatteverket, som ska öppna servicekontor i Skärholmen har samma erfarenhet:

Antalet besök ökar trots fler e-tjänster.

En viktig framgångsfaktor är att det nya arbetssättet får acceptans hos alla berörda medarbetare. Avgränsningen mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd kommer att upprättas genom SLA (Service Level Agreement) för att klargöra ansvarsfördelning och Kontaktcenter Stockholms uppdrag. Det är bra. Dessutom behövs tid för att det nya arbetssättet ska få fäste hos alla handläggare i stadens olika områden som nu har mer eller mindre individuella arbetssätt. Det är av stor vikt för medborgarna att information som kommer från Kontaktcentret till handläggare är så avgränsad och komplett som möjligt och att den tas om hand och accepteras av handläggare lokalt. Medborgaren måste få slippa att berätta sin historia flera gånger. På sikt kan Kontaktcentren säkert frigöra tid för handläggarna, men initialt bör utrymme skapas för en positiv process för att förändra arbetssätten. Vi anser därför att finansiering av Kontaktcentren till en början bör ske genom centrala medel.

En sammanslagning av stadens växelfunktioner föreslås i avvaktan på att ett gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs och att önskad teknik som stöder detta utvecklas. För närvarande har alla stadsdelsförvaltningar olika organisationer och olika benämningar för samma funktioner. Systemen för sökbegrepp skiljer sig också. Vi förstår inte riktigt anledningen till att slå ihop växlarna innan önskad teknik finns och föreslår därför att staden väntar tills tekniken finns på plats. Detta för att undvika det merarbete och de svårigheter som en sammanslagning i två led skulle innebära.

Servicenämnden

Servicenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 20 augusti 2008 att åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Serviceförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 6 augusti 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunfullmäktige har i stadens budget beslutat att satsa omfattade resurser på att utveckla kommunikation och informationsteknik. Beslutet innebär bland annat att medborgarna och andra intressenter ska kunna komma i kontakt med staden via ett kontaktcenter. Stadsledningskontoret har utrett frågan och föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas inom servicenämnden från 2008-09-01. Vidare föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad stegvis inrättas inom servicenämnden från 2009-01-01.

Förvaltningen instämmer i att det är angeläget att förenkla för medborgarna och andra intressenter att få kontakt med staden. Det är också troligt att införande av kontaktcenter bidrar till bättre tillgänglighet och service för stockholmarna. Förvaltningen vill framhålla vikten av att beslut och genomförande förankras och kommuniceras mycket noggrant inom stadens organisation. Därutöver stödjer förvaltningen förslaget att inrätta en för staden gemensam växel då detta bedöms ge förutsättningar för bra och enhetlig service samt en ökad kostnadseffektivitet för staden.

Förvaltningen menar samtidigt att det svårt att ta ställning till remissförslaget som helhet då det innehåller oklarheter gällande förutsättningarna för finansiering, tidsplanen för genomförandet m m.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom den administrativa avdelningen i samråd med verksamhetsområde upphandling. Information om ärendet har getts enligt § 19 MBL 2008-08-13.

Bakgrund

Kommunfullmäktige har i stadens budget beslutat att satsa omfattade resurser på att utveckla kommunikation och informationsteknik. Beslutet innebär bland annat att medborgarna och andra intressenter ska kunna komma i kontakt med staden via ett kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster ska införas. Sedan 2005 finns två kontaktcenter inom staden vilka utvärderades under 2007. Frågan om inrättande av Kontaktcenter Stockholm har därefter utretts inom stadsledningskontoret vilket har lett fram till remissförslaget.

Kommunstyrelsen har remitterat ärendet till servicenämnden för yttrande senast 2008-08-28.

Sammanfattning av remissen

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas inom servicenämnden från 2009-09-01. Vidare föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad

inrättas inom servicenämnden från 2009-01-01. Kommunstyrelsen ges uppdraget att teckna nödvändiga samverkansavtal mellan servicenämnden och övriga nämnder. Servicenämnden medges ökade kostnader om 2,0 mnkr år 2008 för inventarier, lokaler och bemanning i samband med inrättandet av verksamheten. I enlighet med ärendet föreslås också ett nytt reglemente för servicenämnden.

Inrättandet av kontaktcentra syftar till att förenkla för medborgarna, företag och besökare att enkelt få svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. Kontaktcenter har sedan april 2005 prövats inom Bromma och Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltningar. I det senare centret ingår också Äldre direkt som startade 2008-07-01. Servicen bedöms ha medfört en förbättrad tillgänglighet och snabbare service. Övriga avdelningar i förvaltningarna har samtidigt avlastats vilket har bidragit till förkortade handläggningstider.

Kontaktcenter Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcentra, varav det ena placeras i tekniska nämndhuset och omfattar de där lokaliserade och växelanslutna verksamheterna. Det andra centret ska ansvara för frågor gällande äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning med mera. Lokaliseringen av detta kontaktcenter föreslås avgöras av servicenämnden.

Den tekniska infrastrukturen förväntas inte vara klar förrän tidigast vid årsskiftet, men verksamheterna föreslås ändå starta i mindre skala för att därefter utökas successivt. Införande och utveckling av verksamheterna ska ske i nära samarbete med stadens e-tjänstprogram för att bredda utbudet av servicetjänster och öka effektiviteten.

Kostnaderna för att etablera verksamheten under 2008 bedöms uppgå till 2 mnkr vilket föreslås finansieras genom central medelsreserv. Kostnaderna för 2009 ska beaktas i samband med upprättande av stadens budget, och anpassas till den takt i vilken ansvaret för olika frågor överlämnas till Kontaktcenter från respektive nämnd. Därutöver bedöms investeringar av IT-stöd för verksamheten uppgå till cirka 10 mnkr under 2008 och 2009. Stadsledningskontoret avser att ansöka om medel för IT-stödet från de reserverade medlen för stadens IT-satsningar.

Ärendet omfattar också ett avsnitt om stadens telefonväxelfunktioner. Här framgår att staden enligt beslut 2007-04-16 i ärendet Översynen av stadens administration, efter utvärderingen av de tidigare inrättade kontaktcentren, skulle återkomma med förslag till lösningar på området. Med utgångspunkt i detta föreslås nu att en gemensam växel för staden inrättas inom servicenämnden. Växelfunktionen ska inrättas stegvis med start 2009-01-01. I det första steget behålls växeln i tekniska nämndhuset med tillhörande fackförvaltningar, medan växlarna till stadsdelsförvaltningarna samt övriga fackförvaltningar och bolag som använder samma telefoniteknik föreslås slås samman till en växelfunktion.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen instämmer i att det är angeläget att förenkla för medborgarna och andra intressenter att få kontakt med staden, få svar på frågor och använda sig av de tjänster som staden erbjuder. Mot bakgrund av de i många avseenden positiva erfarenheter av kontaktcentra som refereras till i ärendet, inom staden och andra myndigheter,

är det mycket som talar för att denna verksamhet innebär bättre tillgänglighet och service för stockholmarna.

Som helhet innehåller förslaget dock vissa oklarheter och frågor som kvarstår att lösa varför det är svårt att ta ställning till förslaget som helhet. Oklarheterna handlar i första hand om kostnader och finansiering av verksamheten, tidsplanen samt om vissa förutsättningar i övrigt.

I ärendet anges en bedömning av kostnaderna för att etablera Kontaktcenter Stockholm 2008 samt för verksamhetens IT-stöd under 2008 och 2009. Det redovisas dock inte någon uppskattning av verksamhetsvolymen eller av kostnaderna för driften av respektive centra. Inte heller framgår det hur verksamheten ska finansieras och hur detta ska hänga samman med de avtal som ska tecknas mellan servicenämnden och övriga nämnder. Förvaltningen förutsätter att dessa frågor klargörs så snart det möjligt så att förutsättningar ges för att styra och organisera start och drift av verksamheterna.

Enligt förslaget ska servicenämnden överta ansvaret för Kontaktcenter Stockholm per den 2008-09-01, och att verksamheternas service till invånarna och andra intressenter ska starta successivt från 2008-11-01. Förvaltningen konstaterar att kommunfullmäktiges beslut i ärendet med hänsyn till handläggningstiden rimligen inte kan fattas förrän tidigast i oktober. Med hänsyn till detta är tidsplanen inte realistisk. En ny tidsplan behöver utarbetas som anger en verksamhetsstart i servicenämndens regi tidigast 2009-01-01.

Inrättandet av Kontaktcenter Stockholm innebär att servicenämnden åläggs ett omfattande serviceåtagande till stadens invånare och andra intressenter. Verksamheten kommer också att påverka övriga förvaltningars arbete och organisation. Förvaltningen vill framhålla vikten av att beslut och genomförande förankras och kommuniceras mycket noggrant inom stadens organisation.

Förvaltningen stödjer förslaget att stegvis inrätta en för staden gemensam växel. Därmed skapas förutsättningar för att erbjuda medborgarna och övriga intressenter en bra och enhetlig växelservice. Med hjälp av stordrifts- och volymfördelar kan staden också uppnå en bättre kostnadseffektivitet för området. Hur inrättandet av den för staden gemensamma växelfunktionen ska planeras och genomföras, hur växel tjänsterna ska utformas samt tidsplanen för detta arbete m m framgår inte av ärendet vilket hade varit önskvärt.

Exploateringsnämnden

Exploateringsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 21 augusti 2008 att besvara kommunstyrelsens remiss om etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad med kontorens gemensamma utlåtande.

Reservation anfördes av ledamoten Emilia Hagberg (mp), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av ledamoten Ann-Margarethe Livh (v), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av ersättaren Torkel Tigerschiöld (mp), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av ersättaren Lotten von Hofsten (v), *bilaga 1*.

Stadsbyggnadsnämnden

Stadsbyggnadsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 21 augusti 2008 att i huvudsak bifalla kontorets förslag till beslut samt att därutöver anföra följande:

Stockholm ska bli än mer attraktivt för den enskilda människan såväl som för företag och organisationer. Det är därför viktigt att stadens tjänster är lättillgängliga och effektiva samt att brukarna får ut mesta och bästa möjliga service för sina skattepengar. Stadsbyggnadsnämnden är därför positiv till en etablering av en ny kontaktcenterorganisation, och anser att den blivande organisationen kommer att vara en viktig del i arbetet med att göra stadens servicefunktioner gentemot invånarna ännu bättre.

Reservation anfördes av vice ordföranden Teres Lindberg (s), Arhe Hamednaca (s), Gunni Ekdahl (s), Hasan Dölek (s) och Maria Hannäs (v), som hänvisade till Lindbergs m.fl. yrkande att stadsbyggnadsnämnden ska besluta i enlighet med kontorets förslag till beslut.

Reservation anfördes av Cecilia Obermüller (mp), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Maria Hannäs (v), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av Lukas Forslund (c) om instämmande i majoritetens förslag till beslut.

Trafik- och renhållningsnämnden

Trafik- och renhållningsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 19 augusti 2008 att i huvudsak godkänna kontorets förslag till beslut och därutöver anföra följande.

Stockholm ska bli än mer attraktiv för såväl den enskilda människan som företag och organisationer. Det är därför viktigt att stadens tjänster är lättillgängliga och effektiva samt att brukarna får ut mesta och bästa möjliga service för sina skattepengar. Nämnden är därför positiv till en etablering av en ny

kontaktcenterorganisation och anser att den blivande organisationen kommer att vara en viktig del i arbetet med att göra stadens servicefunktioner gentemot invånarna ännu bättre.

Reservation anfördes av vice ordföranden Jan Valeskog m fl (s), med hänvisning till kontorets förslag.

Reservation anfördes av ledamoten Mats Lindqvist (mp), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av tjänstgörande ersättaren Kajsa Stenfelt (v), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av ersättaren Hampus Rubaszkin (mp), *bilaga 1*.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 26 augusti 2008 att besvara kommunstyrelsens remiss om etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad med kontorens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden Åsa Romson (mp), *bilaga 1*.

Fastighetsnämnden

Fastighetsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 27 augusti 2008 att besvara kommunstyrelsens remiss om etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad med kontorens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden Martin Michel (mp), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Håkan Wahlén m.fl. (s), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av ersättaren Yildiz Kafkas (mp), *bilaga 1*.

Kulturnämnden

Kulturnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 26 augusti 2008 att besvara kommunstyrelsens remiss om etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad med kontorens tjänsteutlåtande.

Särskilt uttalande gjordes av ledamöterna Ann Mari Engel (v), Eva Louise Erlandsson Slorach (s), Hasan Hitay (s) och Kerstin Wickman (mp) samt tjänstgörande ersättaren Inga Granberg (s), *bilaga 1*.

Exploateringskontorets, stadsbyggnadskontorets, trafikkontorets, miljöförvaltningens, fastighetskontorets och Stockholms stadsarkivs gemensamma tjänsteutlåtande daterat den 23 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stockholm stad har i sin e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning i syfte att erbjuda ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt öka effektiviteten i serviceutbudet, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar.

En del i satsningen kring e-förvaltning är införande av KontaktCenter (KC). Med KC avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden tar hand om och löser enklare eller mer rutinartade medborgarärenden direkt istället för att koppla vidare in i organisationen.

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige att KC Stockholm inrättas fr o m den 1 september 2008 inom servicenämnden. En gemensam växel i Stockholms stad upprättas fr o m 1 januari 2009.

KC Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcenter. Den ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Initialt gäller det exploateringsnämnden stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskydds-nämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter. Frågor rörande verksamheten i huvuddelen av stadens bolag avses också att tas om hand i tekniska nämndhuset.

Kontoren konstaterar att en framtida kontaktcenterfunktion i tekniska nämndhuset kommer att kunna ge vinster i form av kortare väntetider och ökad tillgänglighet för kunderna.

Dock understryker kontoren i sitt svar att analyser av processer och rutiner för ärendehantering måste läggas till grund för ställningstagandet till vilka ärendetyper och delar av ärendehanteringskedjan som kan och bör hanteras av generalister och vilka ärenden som måste hanteras av respektive kontors handläggande specialister. Vidare måste även bedömas huruvida ärendemängden för vissa ärendetyper inte är mer omfattande än att de kan hanteras i egen regi med hög servicenivå och med ett gott bemötande.

Utifrån dessa analyser kan avgöras vilka frågor som är möjliga att överföra till ett KC och i sådana fall på vilket sätt. Rent generellt kan en gräns sägas gå mellan vad som är myndighetsutövning och inte.

Bakgrund

Stockholm stad har i sin e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning. Syftet är att erbjuda invånare, företag och besökare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt öka effektiviteten i serviceutbudet, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar.

En del i satsningen kring e-förvaltning är införande av KC i Stockholms stad. Med KontaktCenter (KC) avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden tar hand om och löser enklare eller mer rutinartade medborgarärenden direkt (via telefon eller e-post/brev) istället för att koppla vidare in i organisationen. Kontakten är huvudsakligen tänkt att ske via telefon, vilket fortfarande är den klart största kommunikationskanalen, men även via e-tjänster, e-post, brev, SMS, fysiska besök m.m.

Som en del i satsningen på e-förvaltning initierade Stockholms stads IT-råd hösten 2003 en förstudie om kontaktcenter i Bromma stadsdelsförvaltning. Studien visade att den genomsnittliga tillgängligheten låg på ca 40%. Situationen ansågs inte vara acceptabel och ett kontaktcenter sattes därför upp med driftstart april 2005. Ytterligare ett kontaktcenter i Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning togs i drift oktober 2005.

Utvärderingar vid dessa båda förvaltningar visar att kontaktcenter kan vara ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, främst via telefon där kunden gör ett val för sitt ärende genom en knapptryckning och automatiskt kopplas in i en önskad svarsgrupp, exempelvis äldreomsorgen, där kompetenta handläggare besvarar kunden vid första kontakten.

Stadsledningskontoret leder och samordnar nu, i ett projekt beslutat av kommunfullmäktige den 2 maj 2007 (Dnr 036-4971/2006), arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter. Invånarna och andra intressenter ska enkelt kunna få svar på sina frågor och få stöd och information om de erbjudanden som står till buds utifrån vars och ens behov. Arbetet bedrivs i nära samarbete med e-tjänstprogrammet för att kunna effektivisera verksamheten med hjälp av e-tjänster och annan ny teknik.

I budgeten för 2008 betonas att ”Den övergripande satsningen under den kommande budgetperioden är att frigöra resurser för kärnverksamhet genom ökad produktivitet/effektivitet i stadens verksamheter och nämnder/bolagsstyrelser. Detta sker genom en bättre samordnad styrning och förtydligande former för uppföljning och jämförelser”, vilket stämmer väl överens med införande av kontaktcenter.

I beslut 2007-04-16 dnr 030-2455/2005, Översyn av stadens administration, fick kommunstyrelsen i uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärderingen av de kontaktcenter som i dag finns i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel.

Remissen

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige att KontaktCenter Stockholm inrättas fr o m den 1 september 2008 inom servicenämnden. En gemensam växel i Stockholms stad upprättas fr o m 1 januari 2009. Ett nytt reglemente som antas för service-

nämnden i enlighet med det utökade uppdraget planeras också. Kommunstyrelsen får i uppdrag att teckna nödvändiga samverkansavtal mellan servicenämnden och berörda nämnder. Servicenämnden medges ökade kostnader om 2,0 mnkr för kostnader som uppstår under 2008. Finansieringen sker ur Central medelsreserv: 2 Till kommunstyrelsens förfogande för oförutsedda behov i 2008 års budget. Eventuellt ytterligare medelsbehov för 2009 beaktas i budget för 2009. Servicenämnden får i uppdrag att genomföra de upphandlingar som krävs och teckna avtal.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning av att kommunfullmäktige fattar ovan beskrivna beslut att ge stadsledningskontoret i uppdrag att utarbeta nyckeltal och indikatorer för uppföljning och utvärdering av KC. Stadsdirektören ges i uppdrag att teckna nödvändiga samverkansavtal mellan servicenämnden och berörda nämnder.

Kontorens synpunkter

Allmänt

Många av de tekniska nämndernas verksamheter genererar såväl stort informationsbehov som intresse hos privatpersoner och näringsliv. En ansevärd mängd ärenden via telefon, e-post och brev hanteras varje dag av de respektive kontoren. Ärendemängderna för många förvaltningar tenderar också att öka, liksom de frågandes förväntningar på snabba svar. Att hantera ärendeflödena med hög servicenivå och ett gott bemötande är därmed en central uppgift. Av dessa skäl bedrivs ett antal utvecklingsprojekt varav bl a e-tjänster och KC är två.

Med vissa undantag hanteras ärendeflödena idag på traditionellt vis inom respektive kontor. Telefonsamtal kopplas via växeln till ansvarig handläggare och ärenden inkomna via e-post eller brev lottas ut till ansvarig handläggare av diariefunktioner.

Den föreslagna kontaktcenterfunktionen erbjuder därmed vinster för en del verksamhetsområden. För de ärenden som kommer att hanteras i det framtida KC tekniska nämndhuset kommer svarstiderna att kortas och tillgängligheten för kunderna att öka. Vidare förstärks möjligheten att säkerställa att enhetliga svar ges. Slutligen välkomnar även kontoren att handläggare kan frigöra mer tid för strategiskt arbete, utredningar och analyser. Samtidigt bör betonas att i takt med ett allt större e-tjänstbud så kommer mängden ärenden till ett KC i en framtid att rimligen att minska. Inledningsvis utgör samtidigt KC en viktig funktion för att sprida kunskap om och hänvisa till e-tjänsterna.

Kontorsspecifika synpunkter

Exploateringskontoret konstaterar att kontorets ärendemängd inte är mer omfattande än att ärendeflödena kan hanteras i egen regi med hög servicenivå och med ett gott bemötande. Vidare ser kontoret en tydlig risk att tidsåtgången att förse ett KontaktCenter med förebyggande och nödvändigt uppdaterad fakta och information vida kan överskrida tiden det tar att hantera inkommande samtal, e-post och brev i egen regi. Exploateringskontoret bedömer även att en betydlig del av ärendeflödena är av sådan karaktär att det är av strategisk betydelse att de hanteras direkt av verksamheter/avdelningar.

På stadsbyggnadskontoret finns sedan tidigare jourtelefoner och en stadsbyggnadsexpedition dit allmänna frågor hänvisas. Samtidigt drivs en stark utveckling av nya e-tjänster. Erfarenheterna är att de enkla frågorna med fördel kan hanteras på så sätt men att dessa kontakter i flera fall innebär att många också förväntar sig svar på mer komplicerade eller specifika frågor. Kontoret finner att den främsta effektiviteten i ett framtida KontaktCenter ligger i att besvara enkla rutin- och informationsfrågor samt att kunna lotsa kunder rätt när det gäller myndighetsrelaterade frågor. Vidare vill kontoret framhålla att svar på förhållandevis enkla frågor kan få omfattande konsekvenser för en enskild, t ex i frågor om bygglovplikt eller inte men också ett skadeståndsansvar för den som lämnat oriktiga uppgifter.

Kontaktcenter kan få tillgång till stadsbyggnadskontorets e-tjänster. Dessa ger ofta svar på de vanliga frågor allmänheten söker svar på. I några fall kan KC behöva tillgång till kontorets interna system. I dagens läge saknas denna behörighetsnivå. Stadsbyggnadskontoret förutsätter att KC:s system kan integreras på lämpligt sätt med kontorets ärendehanteringssystem så funktioner inte dubbleras och handläggarna upplever att de får ytterligare ett system att arbeta med.

Trafikkontoret och miljöförvaltningen har goda erfarenheter av att hantera ärendeflöden i kontaktcenterliknande lösningar. Erfarenheter och arbetsrutiner från dessa verksamheter kan med fördel användas i etablering och drift av KontaktCenter Tekniska Nämndhuset.

Trafikkontoret har i projektform studerat vilka behov och möjligheter som finns inom kontoret för att föra över delar av ärendehantering till ett kontaktcenter. Trafikplaneringsärenden svarar för ca 20% av kontorets ärendeflöden via e-post/brev. Att överföra dessa ärenden till KC är därmed en vinst för såväl kunder som verksamhet. Kontoret konstaterar att delar av ärendeprocessen kan hanteras av generalister i en back-officeliknande funktion genom skapande av rutiner och standardsvar. Dock krävs ytterligare process- och rutinbeskrivning inför ett överförande till KontaktCenter.

På uppdrag av stadsledningskontoret har trafikkontoret initierat en genomlysning av Driftcentralen (stadens felanmälanfunktion) i syfte att identifiera de ärenden som berör serviceuppdraget och som kan hanteras KC, samt de ärenden som berör framkomlighet och säkerhet och kräver dygnet-runt-hantering och därmed bäst hanteras i den framtida Samverkanscentralen.

Trafikkontorets Kundservice Avfall har nyligen kartlagt sina processer. Arbetet pågår nu för att ta fram stödjande rutiner och lathundar. Kundmottagningen Boendeparkering behöver genomlysas inför ett eventuellt överförande i Kontaktcenter.

Miljöförvaltningen har från år 2003 avtal med externt callcenter som besvarar samtal utifrån sammanställt FAQ-formulär. Callcenter kopplar samtal vidare till Miljöförvaltningens jourtelefoner då handläggningskompetens behövs. De ärendeprocesser som tas om hand av jourtelefonerna på förvaltningen handläggs ej av generalister utan experter. Callcenter tar emot ca 12.000 samtal/år och av dessa kopplas ca 50% över till jourexperterna på förvaltningen. Ärenden (synpunkter) som inkommer från innevånarna via e-post är ca 50 st/dag och större delen av dessa synpunkter besvaras enkelt av förvaltningens jourtelefoner eller av registraturen och de andra e-postmeddelandena

diarieförs. Miljöförvaltningen vill snarast möjligt övergå från nuvarande externa call-center till KC då avtalet går ut och miljöförvaltningen har önskemål om att utveckla tjänsten.

Miljöförvaltningen har under 2008 börjat beskriva sina ärendeprocesser och dess ansvarsfördelning samt ta fram stödjande rutiner för processerna och skapa samsyn vad gäller förvaltningens produktionssystem. Först då förvaltningen har kartlagt och dokumenterat sina processer klart finns förutsättning för att kunna se vilken typ av ärenden förutom ”callcenter” och utan att göra avkall på korrekt myndighetsutövning, som kan hanteras i det framtida KontaktCenter.

Miljöförvaltningens telefonfrågor har inte ett jämt flöde av utan en koncentration till tider när inklassningsbeslut och fakturor går ut. Det är viktigt att ett KC klarar de variationerna. Ett KC i stadens regi ger möjlighet att flytta dit även viss enklare myndighetshantering.

Miljöförvaltningen sätter satsning på e-tjänster i första hand men är försiktigt positiv till ett kontaktcenter, en ordentlig utredning behövs dock som beslutsunderlag.

Trafikkontoret, exploateringskontoret, stadsbyggnadskontoret och fastighetskontoret konstaterar att ett KC Tekniska Nämndhuset, på ett enhetligt sätt kan komma att kunna hantera informationsfrågor om de omfattande stadsutvecklings- fastighetsutvecklings- och infrastrukturprojekt som kommer att drivas i Stockholm under många år framöver.

Behov av rutin- och processbeskrivningar

Kontoren hanterar en mängd ärenden som är av komplex karaktär där handläggares fleråriga utbildning och erfarenhet är avgörande för korrekt handläggning. Kontoren önskar därmed understryka att analyser av processer och rutiner för ärendehantering måste läggas till grund för ställningstagandet till vilka ärendetyper och delar av ärendehanteringskedjan som kan och bör hanteras av generalister och vilka ärenden som måste hanteras av respektive kontors handläggande specialister. Utifrån dessa analyser kan avgöras vilka frågor som är möjliga att överföra till ett KC och i sådana fall på vilket sätt. Rent generellt kan en gräns sägas gå mellan vad som är myndighetsutövning och inte.

Tydliga rutin- och processbeskrivningar borgar även för god kvalitet och effektivitet i relationen mellan KC och avdelningar/verksamheter.

KC:s roll i händelse av en krissituation är ytterligare en fråga som kräver tydliga rutin- och processbeskrivningar som bl a reglerar ansvar, befogenheter och kommunikationsvägar mellan KC och berörda förvaltningar. Kontoren understryker i detta sammanhang även vikten av att KC:s telefonlösning kan hantera en mycket stor mängd samtal i händelse av kris samt att det finns planer och manuella rutiner som säkerställer driften i KC i händelse av att problem med telefoni och ärendehanteringssystem uppstår.

För att kunna följa upp huruvida KC uppnår sina mål är det angeläget att det för varje ärendefunktion som överförs görs en nollmätning av exempelvis tillgänglighet och svarstider.

Telefoni och IT

För att inte göra kortsiktiga organisationsförändringar förordar kontoren att den befintliga växelfunktionen i tekniska nämndhuset som drivs av fastighetsnämnden och som idag tillhandahåller växelfunktion för många av stadens facknämnder behålls. För stadsdelsnämnderna och för de facknämnder/bolag som använder sig av samma telefoniteknik föreslås att en ny sammanslagen växel inrättas under servicenämnden.

Kontoren delar till fullo bedömningen att det idag saknas en enkel lösning för att införa en behörighetsnivå som ger tillgång till alla förvaltningars verksamhetssystem med en inloggning. Varje kontor hanterar en mängd verksamhetssystem och för vart och ett av dem krävs studier för att klarlägga hur de kan kopplas till KC:s ärendehanteringssystem.

Med hänsyn till förvaltningsrättslig praxis bör man undersöka utifrån myndighetsutövningsperspektivet om det går att blanda samman olika myndigheters ursprung i ett gemensamt ärendehanteringssystem. Frågan bör också ställas om jävsituation kan uppstå när man sammanblandar utförar- och tillsynsorganisationer, t ex miljöförvaltningen och trafikkontoret.

Organisationsform

KC ska vara en utförarfunktion. Det är varje verksamhet som äger sakfrågorna och därmed är beställare av tjänster från KC. KC i sin tur hanterar kundrelationen och ärendehantering och levererar tillbaka statistik och information som är viktig för respektive verksamhet i dess arbete med effektivisering, verksamhets- och kvalitetsutveckling. De Service Level Agreement som skrivs måste därför tydligt redogöra för ansvars- och rollfördelning mellan KC och respektive verksamhet och säkerställa beställare/utförarrelationen.

Då de båda KC kommer att hantera vitt skilda ärendekaraktärer måste organisationen utformas och ges resurser så att den kan hantera två verksamheter med behov och potential att utvecklas åt skilda håll.

Kontoren välkomnar förslaget att etablera en analys- och strategifunktion i KC. Att använda statistik från KC som underlag i verksamheternas kvalitets- och utvecklingsarbete samt i entreprenörsuppföljning bedöms kunna fylla en viktig funktion. Trafikkontorets Kundservice Avfall arbetar sedan flertalet år tillbaka framgångsrikt på detta sätt.

De nyckeltal och indikatorer som stadsledningskontoret ska utveckla för uppföljning och utvärdering av KC bör med fördel kompletteras av ansvarig förvaltning med nyckeltal och indikatorer som är relaterade till de verksamhetsområden som KC hantlar, t ex Nöjd Kund-Index-varianter och värden för reklamationsnivåer.

Att styra och utveckla en KC-funktion ställer stora krav på erfarenhet och kompetens av kundserviceorganisationer och frågor såsom IT/telefoni och kunskapsåterföring. Kompetensprofilen för de personer som ska leda ett KC måste därmed utformas med detta i åtanke.

Kontoren vill även understryka att den personal som ska arbeta i KC måste, förutom erforderlig sakkunskap, ha god erfarenhet och lämplighet för kundbemötande. Att ge service via telefon och under perioder hantera mycket stora samtalsmängder under

stress ställer även detta särskilda krav på personalen i ett KC. Kontoren vill därför framhålla vikten av att KC kontinuerligt arbetar med coaching och kompetensutveckling av sin personal.

Även personalens kunskapsnivåer måste säkerställas så att aktuell information ständigt kan tillhandahållas. Organisations- och avtalsformen mellan KC och avdelningar/verksamheter måste därför utformas med rutiner som möjliggör att personalen i KC är ständigt uppdaterade i frågor som rör avdelningar/verksamheter.

Kontorens informatörer är nyckelpersoner för det framtida KC tekniska nämndhuset. Informatörerna kan stärka relationen mellan KC och avdelningar/verksamheter och säkerställa att kontorens kommunikationsinsatser linjerar med arbetet i KC. Kontaktcenterorganisationen bör även den förses med ett eget informatörsstöd som genom interna och externa kommunikationsinsatser kan stödja KC att nå de uppsatta målen.

Stockholm Business Regions uppdrag att utreda behov och förutsättningar för en så kallad "one-stop-shop" att serva företrädelsevis näringslivet, bör tydligt knytas till kontaktcenterutvecklingen. En ansenlig mängd av de ärenden som en framtida "one-stop-shop" ska hantera kommer att beröra de tekniska nämndernas verksamhetsområden. Att "one-stop-shop" fysiskt placeras i tekniska nämndhuset är där med att förordas.

Lokalisering

Kontoren välkomnar förslaget att KC för de tekniska frågorna etableras i tekniska nämndhuset. Närheten till de tekniska förvaltningarna är central och dialog och daglig kontakt mellan respektive verksamheter och KC underlättas härigenom.

Tekniska nämndhuset står samtidigt inför omfattande utbyggnad och renovering. I syfte att underlätta etableringen av KC och möjliggöra en säker drift förordas därför kontoren att lokalfrågan för KC inkluderas i projektplanen för utbyggnad och renovering av tekniska nämndhuset.

Tidplan och finansiering

Kontoren konstaterar att det är en arbetskrävande process att överföra ärendetyper till KC. Rutin- och processbeskrivningar måste genomföras och analyseras. Berörd personal måste informeras och göras delaktiga i det nya uppdraget och organisationsjusteringar ska förhandlas. Då beslut fattats av kommunstyrelsen måste serviceförvaltningen därför omgående och i dialog med respektive förvaltning, upprätta en tids- och aktivitetsplan för de alla de insatser som krävs för att ärendena ska kunna överföras. Processen bör ges informatörsstöd. Kontoren förordas även en etappvis överföring där tid och resurser finns för utvärdering inför nästa etapp.

Kontoren understryker även behovet av att det i ett tidigt skede utreds och föreslås hur KC ska finansieras. Vidare att det klarläggs hur de tjänster kontoren i en framtid köper från KC ska differentieras och prissättas.

Idrottsnämnden

Idrottsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 16 september 2008 att som svar på remissen återropa idrottsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Idrottsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 3 juli 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Som ett led i stadens satsning att införa e-förvaltning har stadsledningskontoret, på uppdrag av kommunstyrelsen, tagit fram ett förslag om att etablera en kontaktcenterorganisation i Stockholms stad. Även gemensamma lösningar för stadens växelfunktion föreslås. Ansvaret för båda dessa verksamheter föreslås ligga på servicenämnden.

På försök finns sedan några år tillbaka kontaktcenter i stadsdelsnämnderna Bromma och Hässelby-Vällingby. Stadsledningskontorets förslag innebär att ett Kontaktcenter Stockholm bildas. Det ska bestå av två kontaktcenter, varav den ena lokaliseras till tekniska nämndhuset med inriktning på frågor som rör de nämnder vars verksamheter finns där eller som är anslutna till växeln där. Ett kontaktcenter ska bestå av utbildad personal inom olika verksamhetsområden, som tar hand om och löser inkomna ärenden direkt. Ett ärendehanteringssystem ska tas fram, bl.a. för att möjliggöra uppföljning och statistikuttag.

Idrottsförvaltningen ställer sig i grunden positiv till att staden etablerar Kontaktcenter Stockholm. Förvaltningens bedömning är att idrottsnämnden kommer att beröras i så måtto att invånare, besökare och andra intressenter ska kunna vända sig till kontaktcenter och få svar på allmänna frågor som rör nämndens verksamheter. Det är angeläget att klargöra hur synpunkter och klagomål som kommer in via kontaktcenter ska förmedlas vidare till berörd förvaltnings synpunkts- och klagomålshanteringssystem.

Ärendets beredning

Kommunstyrelsen har till samtliga stadens nämnder och till Stockholms Stadshus AB remitterat ett förslag från stadsledningskontoret om etablering av en kontaktcenterorganisation inom staden. Remisstiden sträcker sig till den 28 augusti 2008. Enligt överenskommelse med finansroteln överlämnar idrottsförvaltningen kontorsutlåtandet innan nämnden behandlat ärendet, då idrottsnämndens första sammanträde efter sommaren är den 16 september. Inom idrottsförvaltningen har ärendet beretts av administrativa avdelningen efter samråd med driftavdelningen idrott inne och förenings- och beställaravdelningen.

Bakgrund

Efter beslut i kommunfullmäktige i maj 2007 leder och samordnar stadsledningskontoret ett projekt som syftar till att utveckla och införa kontaktcenter, benämnt Kontaktcenter Stockholm. Arbetet är ett led i stadens satsning att införa e-förvaltning för att kunna erbjuda invånare, företag och besökare ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen samt öka effektiviteten i serviceutbudet. I samband med inrättan-

de av Kontaktcenter Stockholm föreslås även gemensamma lösningar för stadens växel-funktion.

En tidigare förstudie i Bromma stadsdelsnämnd visade att en stor del av telefonsamtalen till stadsdelsförvaltningen inte nådde rätt handläggare. Den genomsnittliga tillgängligheten var ca 40 procent. Sedan 2005 bedrivs på försök kontaktcenter i stadsdelsnämnderna Bromma och Hässelby-Vällingby.

Enligt stadsledningskontoret avses med kontaktcenter att utbildad personal inom olika verksamhetsområden tar hand om och löser inkommande ärenden direkt istället för att koppla vidare in i organisationen. Verksamheten ska organiseras i två nivåer. Första nivån tar emot samtal och svarar på mer generella frågor. Andra nivån tar hand om handläggningsärenden, ärenden som är frekventa och av relativt enkel karaktär och som huvudsakligen inte är myndighetsutövning.

Kontaktcenter Stockholm ska enligt förslaget inrättas från den 1 september 2008 och ansvaret för detta åläggs servicenämnden. Kontaktcenter Stockholm föreslås bestå av två kontaktcenter, varav den ena lokaliseras till tekniska nämndhuset med inriktning på frågor som rör de verksamheter som finns där eller som är anslutna till växeln där. Endast två verksamhetsområden, socialtjänst och stöd och service till personer med funktionsnedsättning, föreslås tillsvidare ligga kvar hos stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden.

För att klara av att hantera de sannolikt stora volymer av frågor och ärenden som kontaktcenterorganisationen kommer att arbeta med ska ett ärendehanteringssystem tas fram som systematiskt kategoriserar varje ärende, skickar ärenden vidare till ansvarig instans/handläggare och ger möjlighet till uppföljning och statistikuttag. Stadsledningskontoret föreslår även att en särskild analys- och strategifunktion inrättas i Kontaktcenter Stockholm.

Stadens ambition är att på sikt ha ett telefonnummer till Stockholms stad. Stadsledningskontoret föreslår att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start den 1 januari 2009, också den inom servicenämnden. I avvaktan på ett gemensamt telefonnummer föreslås dock att exempelvis växeln i tekniska nämndhuset behålls.

Förvaltningens synpunkter

Idrottsförvaltningen anser att en satsning på nya och utvecklade e-tjänster är viktig om stadens ambition att bli en storstad i världsklass ska uppnås. En effektivisering av stadens kontorsadministration i enlighet med stadsledningskontorets förslag ligger enligt förvaltningens uppfattning i linje med denna ambition. Stadens verksamheter och information om dessa ska kunna nås enkelt och snabbt av invånarna och andra intressenter. En gemensam ingång med ett telefonnummer och ett enda ställe att vända sig till med sina frågor, torde innebära en förenkling och förbättring jämfört med dagens situation, där invånarna/brukarna/kunderna behöver söka specifika handläggare. Även i fortsättningen kommer det säkert att finnas behov att nå en enskild handläggare, men många frågor och ärenden kommer ändå att kunna hanteras enkelt och smidigt för såväl den enskilde som verksamheten, om de kanaliseras till ett kontaktcenter. Förvaltningen ställer sig alltså i grunden positiv till etablerandet av Kontaktcenter

Stockholm, men vill ändå i det följande lägga några aspekter på förslaget, främst vad gäller ärendet i sig men i viss mån även ärendeprocessen.

Utifrån det förslag som stadsledningskontoret har lagt kan inte idrottsförvaltningen se att idrottsnämndens verksamheter berörs i någon större omfattning. Idrottsförvaltningen har stora kontaktytor gentemot allmänheten, föreningar, idrottsförbund m.fl. Information om idrottsnämndens olika verksamheter finns på stadens hemsida. Förvaltningen genomför årligen en omfattande marknadsföring av alla de aktiviteter och verksamheter som erbjuds.

För idrottsnämndens del är det främst aktuellt att medverka i den första nivån, dvs. till kontaktcenter ska invånare, besökare och andra intressenter kunna vända sig och få svar direkt på allmänna frågor som rör idrottsnämndens verksamheter.

Idrottsförbundens och idrottsföreningarnas, och i viss mån även andras, bokningar av tider för träning och matcher på stadens idrottsanläggningar sker antingen via det IT-baserade verksamhetsstödet InterBook eller genom bokningsenheten. Bokningsenhetens främsta uppgift är att i nära samarbete med idrottsförbund och förvaltningens anläggningar schemalägga och skapa utrymme för föreningarnas träningsverksamhet och tävlingar. Bokningen kräver bemanning oavsett organisatorisk tillhörighet och idrottsförvaltningen har svårt att se några vinster för staden om detta arbete skulle läggas på ett kontaktcenter. Något sådant har heller inte föreslagits i detta skede. Även den s.k. sim- och aktivitetsbokningen inom idrottsförvaltningen har mycket kontakter med allmänheten och med besökare till sim- och idrottshallarna samt fungerar som stöd till och utbildar simlärare. Här sker planering av exempelvis gruppträning, simskola och andra kurser. De anställda vid sim- och aktivitetsbokningen arbetar i vissa delar integrerat med verksamheten vid anläggningarna, något som skulle vara omöjligt om bokningen lades över på kontaktcenter. Mellan förvaltningens bokningsorganisation och driftverksamhet pågår kontinuerligt ett tätt och omfattande samarbete.

I stadsledningskontorets förslag saknas ett resonemang om hur synpunkter och klagomål som kommer in via kontaktcenter på ett enkelt sätt kan fångas upp och förmedlas vidare till berörd förvaltnings/bolags synpunkts- och klagomålshanteringssystem. Möjligen är tanken att detta ska hanteras i samband med att ett ärendehanteringssystem tas fram. Det är angeläget att klargöra denna fråga eftersom information av detta slag utgör ett viktigt underlag och ska användas i nämndernas och bolagsstyrelsernas kvalitetsarbete.

Kyrkogårdsnämnden

Kyrkogårdsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 17 juni 2008 att godkänna förvaltningens svar på remissen och överlämna det till kommunstyrelsen.

Kyrkogårdsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 3 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stockholms stad ska inrätta ett kontaktcenter (KC). Det ska fungera som invånares och intressenters första kontakt med staden. Invånarna får ett nummer att ringa, gemensamt för hela staden. Där får de svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. På sikt ska alla telefonsamtal från allmänheten till förvaltningarna samlas där. Kontaktcentret ska även handlägga enklare ärenden. Målsättningen är att 70% av de inkommande frågorna ska kunna besvaras eller tas om hand direkt. Övriga ärenden ska återkopplas inom en bestämd tid beroende på ärendets art. Kontaktcentret, tillsammans med en ökad satsning på e-tjänster, ska förbättra servicen och tillgängligheten för stockholmarna i enlighet med Vision 2030 – ett Stockholm i världsklass.

Telefon

Kontaktcentret ska vara det naturliga valet för dem som vill komma i kontakt med staden per telefon. De som ringer det gemensamma telefonnumret ska inte hamna i en växel. Istället ska samtalen styras direkt till en kompetent handläggare, där kunden kan få svar redan vid den första kontakten. Efter kundens val av ärendetyp kopplas samtalet automatiskt till önskad svarsgrupp.

Inrättandet av kontaktcentret gör det möjligt nå staden under huvuddelen av dygnet. Utan snäva telefontider kan samtalen spridas över en längre period och antalet samtal som hamnar i kö minskar. Fler kommer fram första gången de ringer.

Ärenden

Kontaktcentret ska ta hand om vanliga frågor och enklare ärenden som huvudsakligen inte är myndighetsutövning. Kontaktcentret kommer att behöva ett ärendehanteringssystem som systematiskt kategoriserar varje ärende och gör det möjligt att skicka ärendet vidare till ansvarig instans. Via internet www.stockholm.se, under fliken ”Mina sidor”, ska invånarna själva kunna följa sitt ärende och se vilka handlingar som kommit in och vad som handlagts.

För att kunna ge rätt information behöver kontaktcentrets handläggare ha tillgång till information från stadens verksamhetssystem. Det innebär att problemet med behörigheter som ger tillgång till alla förvaltningars verksamhetssystem måste lösas. Möjligheten att ”spegla upp” önskad information ska utredas. Nödvändig information ur förvaltningarnas verksamhetssystem bör automatiskt presenteras och göras lättillgänglig i varje ärende. Alla som ger upplysningar i enskilda ärenden måste kunna lämna samstämmiga uppgifter. För att uppnå samstämmighet är det viktigt att kommunikation och dokumentation fungerar. Ärenden som kommer in via fax, e-post eller brev ska scannas/läsas in digitalt i ärendehanteringssystemet. Om ärendet redan finns, kopplas den nya informationen dit.

Effekt på arbetet inom förvaltningarna

Genom att kontaktcentret ska ta hand om alla mindre komplicerade ärenden och svara på den största delen av de inkommande samtalen, kommer tid att frigöras för de handläggare som finns på förvaltningarna att ägna mer tid åt mer komplicerade ären-

den. I och med att arbetet kan göras med färre avbrott för att svara i telefon kan arbetet bli mer koncentrerat och handläggningen av pågående ärenden effektiviseras.

Bemanning av kontaktcentret

Rekryteringen till kontaktcentrat kommer att inriktas på personer som är serviceinriktade och har erfarenhet från olika berörda området, gärna som handläggare/utredare. Det behövs för att kunna besvara komplicerade men ändå vanliga frågor (t ex fakturafrågor, överklagande av beslut). Erfarenhet av stadens organisation är en fördel.

För att få variation i arbetet kommer personalen att arbeta både med att svara i telefon och med att handlägga inkomna ärenden. Verksamheten organiseras i två nivåer. Första nivån tar emot samtal och svarar på vanliga frågor. Andra nivån handlägger ärenden, men finns som back up vid samtalstoppar. Helst bör personalen kunna alternera mellan nivåerna.

Kontaktcenter Stockholm väntas växa successivt. Antalet anställda förväntas så småningom uppgå till 80-90 personer och vara en del av den nystartade servicenämnden. Det är ännu oklart när kyrkogårdsförvaltningens verksamhet kan kopplas till det nya kundcentrat.

Avgränsningar mellan kontaktcentret och respektive nämnd, med syfte att klargöra ansvarsfördelning och kontaktcentrets uppdrag, kommer att upprättas.

FÖRVALTNINGENS SYNPUNKTER

Begravningsverksamheten i Stockholms stad har som bekant ett kommunalt huvudmannaskap och skiljer därmed från riket i övrigt där Svenska Kyrkan är huvudman. Enda undantaget är Tranås som också har kommunen som huvudman. Huruvida detta är känt eller okänt bland Stockholmsarna har inte undersökts. Medborgarna kontaktar Stockholms kyrkogårdsförvaltning och reflekterar förmodligen inte över om man kontaktat Stockholms stad eller Svenska Kyrkan.

Förslaget till etablering av en kontaktcenterorganisation (KC) i Stockholms stad har många fördelar: ett telefonnummer för användaren att hålla reda på, slopande av telefontider som kan innebära bättre tillgänglighet för invånarna, ett ökat antal e-tjänster som avlastar administrationen.

När Kyrkogårdsförvaltningen kopplas till kontaktcentrat blir begravningsverksamheten också en tydligare del av Stockholms stad. Förenklat uttryckt den enda kommunen i riket (förutom Tranås) som kan erbjuda kommunmedborgarna tjänster från ”vagan till graven”.

Det finns dock en hel del farhågor som förtjänar att lyftas fram.

Telefon

I början finns en risk att allmänheten som vill komma i kontakt med kyrkogårdsförvaltningen inte kommer att ringa KC, eftersom många inte vet att kyrkogårdsförvaltningen tillhör Stockholm stad.

Endast några få handläggare från kyrkogårdsförvaltningen kan komma att arbeta på KC och ha den specifika kompetens som behövs för att ge snabbt svar på de flesta frågor som rör begravningsverksamheten. Svarstiden för kunden riskerar då bli längre eftersom KC's övriga handläggare under en upplärningstid måste ”jaga” information och inte kan ge ett snabbt svar.

Val av ärendetyp görs genom knapptryckning i telefonen. Om alternativen är många kan det bli komplicerat för brukarna, speciellt för de många äldre som ringer. En brukarundersökning genomförd 2007 visar att de som huvudsakligen är i kontakt med kyrkogårdsförvaltningen är just äldre personer.

Handläggarkompetens i KC

De handläggare som går över till KC från förvaltningen riskerar att ganska snart tunna ut sin specifika kompetens. Det är viktigt att tid avsätts för informationsutbyte mellan förvaltningarna och KC, så att kompetensen när det gäller begravningsfrågor inte urholkas.

Ärendetyper

De ärenden som kan besvaras av KC är i första hand ”Har jag betalat gravskötsel?”, ”Jag har fått ett gravskötselersjudande, ska jag betala det?”

Många samtal kommer från människor i sorg och från äldre som har svårt att få fram vad de egentligen vill. Dessa ”mjuka” och ibland tidskrävande samtal måste snabbt slussa vidare och inte att handläggas i ett kontaktcenter.

Nästan alla samtal kräver inloggning i förvaltningens gravbok och/eller boknings-system för att handläggaren ska kunna besvara frågan. Därför är det viktigt att en enklare variant av det begravningsadministrativa systemet blir tillgängligt för KC. Samtal av typen ”har jag betalat räkningen” kan handläggas via ekonomisystemet Agresso och passar KC bättre.

Övrigt

Satsningen på e-tjänster är lovvärd och förvaltningen avser att ansluta sig till de nya tekniska lösningar som beskrivs i remissen.

Sammanfattande slutsats:

Förvaltningen är i grunden positiv till förslaget om Kontaktcenter. Tillsammans med ökningen av e-tjänster, innebär det ytterligare möjligheter för Stockholmarna att enklare få svar om begravningsverksamheten. Man kan inte utesluta att staden också kan göra effektiviseringar genom det nya arbetssättet.

Ett problem som rör Kyrkogårdsförvaltningens ansvarsområde är att många stockholmare inte har klart för sig att det är kommunen och inte Svenska Kyrkan som ansvarar för begravningsverksamheten. En förutsättning för framgång är att informationsöverföringen mellan kyrkogårdsförvaltningen och KC kan ske på ett förenklat vis. Vidare att e-tjänster parallellt utvecklas för att avlasta administrationen.

FÖRVALTNINGENS FÖRSLAG

Förvaltningen föreslår att kyrkogårdsnämnden godkänner förslaget till yttrande över remissen samt överlämnar det till kommunstyrelsen.

Socialtjänstnämnden

Socialtjänstnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 28 augusti 2008 att hänvisa till förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordföranden Karin Rågsjö (v) och ledamöterna Abdo Goriya m.fl. (s), *bilaga 1*.

Socialtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 15 juli 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från den 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden. Vidare föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 1 januari 2009, också den inom servicenämnden.

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till förslaget att inrätta Kontaktcenter Stockholm. Förvaltningen delar också uppfattningen att det är angeläget att underlätta för stadens invånare, företag och besökare att få svar, råd och vägledning i frågor inom stadens ansvarsområde.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialtjänstnämnden för yttrande överlämnat remiss av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande "Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad". Remisstiden går ut den 28 augusti 2008.

Ärendet har även remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, samtliga facknämnder och Stockholm Stadshus AB.

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen.

Remissen i sammanfattning

Stockholms stad har i sin e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning. Syftet är att erbjuda invånare, företag och besökare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler samt öka effektiviteten i serviceutbudet. Stadens invånare och företag kommunicerar idag huvudsakligen via telefon, webb och e-post samt genom fysiska besök på förvaltningarna. Andelen fysiska besök minskar stadigt, andelen e-post ökar samtidigt som andelen e-tjänster fortfarande är blygsam eftersom inte så många tjänster utvecklats de gångna åren. Således är telefonin den klart största kommunikationskanalen in till staden.

Stockholms stad initierade 2003 en förstudie om kontaktcenter som genomfördes i Bromma stadsdelsnämnde. Studien visade att en stor del av telefonsamtalen till stadsdelsförvaltningen inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten var på ca 40 %. En fördjupad analys genomfördes och därefter sattes ett kontaktcenter upp i april 2005. Ytterligare ett kontaktcenter i Hässelby-Vällingby togs i drift under oktober 2005.

Projekten visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, främst via telefon där kunden gör ett val för sitt ärende genom en knapptryckning och automatiskt kopplas in i en önskad svarsgrupp, exempelvis äldreomsorgen.

Stadsledningskontoret leder och samordnar nu arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter. Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verk-

samhetsområden som t ex förskolefrågor, bygglov, miljö, renhållning tar hand om och löser inkommande ärenden direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna besvaras eller tas omhand direkt och att övriga ärenden återkopplas inom ett bestämt tidsintervall som varierar beroende på ärende. Detta sparar tid för invånarna som idag ofta måste ringa flera gånger innan de når fram till en person som tar emot ärendet.

Kontaktcenter Stockholm tillsammans med medborgarkontor, där dessa finns, och satsningen på nya e-tjänster förbättrar servicen och tillgängligheten i enlighet med Vision 2030 som tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. Kontaktcenter Stockholm frigör också tid för handläggarna på förvaltningarna som kan ägna mer tid till strategiskt arbete, utredningar och analyser.

Handläggning av mindre komplicerade ärenden föreslås hanteras i kontaktcenter, vilket medför att invånaren bemöts på samma sätt och att hanteringen blir enhetlig över staden. Att hantera andra arbetsuppgifter förutom telefoni i kontaktcenter är också bra ur arbetsmiljösynpunkt då mer variation i arbetet kan erbjudas.

Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter innebär en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I avvaktan på att ett gemensamt telefonnummer för staden införs och att önskad teknik som stöder detta utvecklas, föreslår en sammanslagning av stadens växelfunktioner.

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från den 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden. Servicenämnden ansvarar för kontrakt, avtal, lokalförhyringar och liknande från 1 september men kontaktcenterverksamheten startar sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från den 1 november.

Kontaktcenter Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcenter. Den ena föreslås placeras i Tekniska nämndhuset och ska inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i Tekniska nämndhuset.

Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm som etableras inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Dess fysiska lokalisering får avgöras av servicenämnden.

Övriga verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tills vidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter som antingen har stora volymer och/eller krav på individuella lösningar i större utsträckning. Dessa frågor föreslås hanteras lokalt eller regionalt genom att närliggande stadsdelar samarbetar.

Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor – Äldre direkt – är undantaget och kommer att få ett eget telefonnummer för att invånarna ska hamna rätt direkt. I avvaktan på teknik som stöder möjligheten att styra samtal direkt till vald kontaktcenterkompetens kommer berörda nämnder och bolag att behålla sina telefonnummer.

I samband med inrättande av kontaktcenterorganisationerna föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 1 januari 2009, också den inom servicenämnden. För att inte göra kortsiktiga organisationsförändringar föreslås att den befintliga växelfunktionen i tekniska nämndhuset som drivs av fastighetsnämnden och som idag tillhandahåller växelfunktion för många av stadens facknämnder behålls. För stadsdelsnämnderna och för de facknämnder/bolag som använder sig av samma telefoniteknik föreslås att en ny sammanslagen växel inrättas under servicenämnden.

Förvaltningens synpunkter

Kontaktcenter Stockholm

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till förslaget att inrätta Kontaktcenter Stockholm. Förvaltningen delar också uppfattningen att det är angeläget att underlätta för stadens invånare, företag och besökare att få svar, råd och vägledning i frågor inom stadens ansvarsområde. Kontaktcenter Stockholm är ytterligare ett sätt att öka tillgängligheten och förbättra servicen för medborgarna i enlighet med stadens Vision 2030.

Enligt förslaget ska handläggning av mindre komplicerade ärenden hanteras i kontaktcenter. Två kontaktcenter upprättas inledningsvis och verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionshinder ska tillsvidare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden. Skälet är att detta är verksamheter som antingen har stora volymer och/eller krav på individuella lösningar.

Förvaltningen delar uppfattningen att ärenden som rör socialtjänst och omsorgen om funktionshindrade ofta kräver individuella lösningar och svar och därför på individuell nivå kan vara mindre lämpliga att hantera inom ramen för kontaktcenter. Förvaltningen besvarar redan idag en stor mängd frågor som rör socialtjänstområdet från medborgare, andra myndigheter och media. Är det frågor som rör en enskild individ hänvisas dessa till ansvarig stadsdelsnämnd.

Enligt förslaget är således förvaltningen i detta skede inte berörd av ett inrättande av Kontaktcenter Stockholm. Det framgår inte av förslaget om, och i så fall när, socialtjänstfrågorna ska ingå. Förvaltningen förutsätter att det ges möjlighet att återkomma med mer detaljerade synpunkter när och om detta blir aktuellt.

Förvaltningen ser positivt på förslaget att kontaktcenterorganisationen också ska stödja de satsningar som görs för att utveckla e-tjänster genom att hänvisa och lotsa de som ringer till webben.

Gemensam växel och ett telefonnummer

Enligt förslaget ska en gemensam växel för Stockholms stad inrättas. Detta innebär att de nämnder och bolag som använder sig av samma telefoniteknik får en ny sammanslagen växel. Förvaltningen har inget att invända mot detta förslag. Förvaltningen har sedan hösten 2007 telefonisttjänst på distans, för närvarande i Avesta, och således ingen egen växel. Erfarenheterna så här långt 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 de som ringer en bra service.

Ambitionen enligt förslaget är också att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende. Det framgår inte

helt klart, enligt förvaltningens uppfattning, hur detta i praktiken ska fungera. Stadens medborgare har i begränsad omfattning direktkontakt med förvaltningens verksamheter med undantag för jourverksamheterna där den personliga kontakten är en förutsättning. De sociala jourverksamheter som förvaltningen ansvarar för har idag väletablerade jourtelefonnummer där det finns någon som svarar dygnet runt, årets alla dagar. Förvaltningens uppfattning är att dessa verksamheter inte omfattas av ambitionen med ett telefonnummer för staden.

Brand- och räddningsnämnden

Brand- och räddningsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 20 augusti 2008 att som svar på remissen överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande.

Stockholms brandförsvars tjänsteutlåtande daterat den 10 juli 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret, SLK, föreslår i tjänsteutlåtande till Kommunstyrelsen, KS, att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008. Ansvaret för centret åläggs Serviceförvaltningen och verksamheten startar sitt arbete successivt från 1 november. Kontaktcenter Stockholm är ett led i satsningen på nya e-tjänster för att förbättra servicen och tillgängligheten för invånarna i enlighet med Vision 2030.

Förvaltningarna behöver här inte ansvara för att ge information och rådgivning samt lösa enklare ärenden. Arbetet för handläggarna ändras genom att arbetsuppgifterna blir mer koncentrerade. De vanliga återkommande frågorna hanteras av kontaktcenter. Handläggarna kan koncentrera sig på sina kunder.

Elva kommuner inkl. Stockholm stad avses att under oktober 2008 ta ställning till ett förslag om att bilda ett nytt brandförsvarsförbund från och med år 2009. Förslaget innebär att Stockholms brandförsvär avvecklas som förvaltning i Stockholms stad och verksamheten övergår till och utförs av ett kommunalförbund. Detta förhållande måste beaktas i ett kommande kontaktcenter.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av avdelningen Teknisk service i samråd med Ledningens stab.

Bakgrund

Ärendet

Remissen avser SLK:s tjänsteutlåtande 2008-04-23 till KS "Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad". SLK:s förslag utgår från KF:s beslut 2007-05-02 om att arbeta med utveckling och införande av kontaktcenter. Invånarna och andra intressenter ska enkelt kunna få svar på sina frågor och få stöd och information om de erbjudande som står till buds utifrån deras behov. Arbetet sker i nära samarbete med e-tjänstprogrammet för att kunna effektivisera verksamheten med hjälp av e-tjänster och annan ny teknik.

SLK:s förslag innebär att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden. Servicenämnden ansvarar för kontrakt, avtal, uthyrning av lokaler och liknande från 1 september, men kontaktcenterverksamheten startar sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november.

Remissen i sin helhet biläggs detta tjänsteutlåtande.

Brandförsvaret – nulägesbeskrivning

Brandförsvaret har verksamheter på 13 geografiskt åtskilda platser inkl. RC Täby dit brandförsvarets räddningscentral är samlokaliserad med Södra Roslagens Brandförsvarsförbunds räddningscentral från april 2008.

De geografiskt spridda verksamhetsställena knyts samman i ett radiolänknät, där Johannes brandstation utgör navet. Vägen ut till slutanvändarna inom respektive byggnad går via fasta kabelnät.

För närvarande pågår en utredning om förutsättningarna för verksamhetsmässig samverkan i en ny ledningscentral, gemensam med SOS Alarm och Trafik Stockholm, samt stadens krisledningsorganisation. Den nya utökade ledningscentralen planeras vara etablerad från och med år 2011.

Elva kommuner inkl. Stockholm stad omfattas av ett förslag om ett gemensamt kommunalförbund för skydd mot olyckor. Kommunerna avses att senast under oktober månad 2008 formellt ta ställning till deltagande i kommunalförbundet. Förslaget innebär att Stockholms brandförsvaret avvecklas som förvaltning i Stockholms stad och verksamheten övergår till och utförs av ett kommunalförbund från och med år 2009.

Förvaltningens förslag

Brandförsvaret delar uppfattningen om att införande av ett kontaktcenter dit invånarna kan ringa och få svar alternativt kan lämna sitt ärende eller sin fråga samt satsningen på nya e-tjänster förbättrar servicen och tillgängligheten i enlighet med Vision 2030. Vidare att gemensam handläggning av ärenden möjliggör att invånarna bemöts på samma sätt och att handläggning blir enhetlig över staden.

Specificeringen av det uppdrag Kontaktcenter har gentemot respektive nämnd/bolag är viktig att tydliggöra. I avgränsningen måste framgå vilka frågor och till vilken nivå ska Kontaktcenter hantera ärenden. Myndighetsfrågor kan inte hanteras av kontaktcentret.

För att säkerställa en kompetent ärendehantering i kontaktcenter är det nödvändigt med kontinuerlig och adekvat utbildning av personalen inom respektive område. Vidare är det viktigt att kontaktcenters uppgifter/uppdrag finns med i nämnds/bolags kommunikationsplan.

I utredningen finns förslag på en gemensam växel med ett telefonnummer för Stockholms stad. Brandförsvaret har i andra sammanhang påtalat de negativa konsekvenserna för vår verksamhet med att tillhöra en gemensam växel. I nämndens remiss-svar avseende "Nytt drift- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation" framförs bland annat:

I brandförsvarets fall kan en sådan avgränsning inte göras eftersom de tekniska näten inte längre är åtskilda utan all intern kommunikation sker med radiolänknätet som

teknisk grundplattform. De tekniska systemen som t.ex. utlarmning förändras också i riktning mot generella systemlösningar som möjliggör integration med de traditionella verksamhetssystemen. Det går inte heller att göra någon klar avgränsning mellan kärnverksamhetens operativa resp. icke operativa IT-stöd. Information som genereras i den icke operativa verksamheten är en del av beslutsstödet för operativ ledning och den information som genereras i det operativa skedet är underlag för uppföljning, analys och planering.

Brandförsvaret anser att möjligheterna till uthållig autonom intern IT-drift i händelse av samhällsstörningar och avbrott i t.ex. elförsörjningen måste vara säkrade liksom möjligheterna att utveckla samverkan med andra räddningstjänster i länet. Det innebär att befintligt radiolänknät tillsvidare är det naturliga valet av plattform för den förvaltningsinterna kommunikationen.

För att kunna ge så bra och snabb information som möjligt till invånarna, sägs i utredningen att handläggarna i kontaktcenter behöver ha tillgång till viss information från stadens verksamhetssystem. En förutsättning för att detta ska kunna ske med förvaltningens verksamhetsspecifika system är att gällande nyttjanderättsavtal anpassas för detta.

Utifrån inriktningen att Stockholms stad går in i ett kommunalförbund med tio andra kommuner, och därmed överlåter ansvaret för skydd mot olyckor i kommunen på förbundet, är det viktigt för den enskilde invånaren att ha så få kontaktvägar som möjligt. Brandförsvaret menar att även i detta fall ska kontaktcentret kunna vara ingången för stadens invånare. Mellan staden och kommunalförbundet måste former för avgränsningar, uppdragsbeskrivningar och avtal m m hittas för att på bästa sätt tillgodose invånarnas behov.

Förvaltningen föreslår brand- och räddningsnämnden besluta att som svar på remissen överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande.

Utbildningsnämnden

Utbildningsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 21 augusti 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordföranden Roger Mogert (s) och Inger Stark (v) som framlade ett för (s) och (v) gemensamt förslag till beslut, *bilaga 1*.

Reservation anfördes av ledamoten Per Olsson (mp), *bilaga 1*.

Utbildningsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 22 juli 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Utbildningsförvaltningen anser att Kontaktcenter Stockholm kommer, på ett positivt sätt, att bidra till bilden av en storstad i världsklass. Detta genom att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt kan få råd och vägledning i frågor av allmän art.

Att inom ramen för Kontaktcenter Stockholm också kunna hantera frågor/ärenden som berör stadens skolmarknad är ett viktigt steg för att öka tillgängligheten för elever, föräldrar och andra intressenter, men också för att nå visionen om en skola i världsklass.

I och med inrättandet av serviceförvaltningen samt den kommande centraliseringen av växel/telefoni och IT anser utbildningsförvaltningen att ett gemensamt kontaktcenter som ger service åt alla slags verksamheter borde bli kostnadseffektivt.

Utbildningsförvaltningen vill i sammanhanget dock understryka vikten av att man vid genomförandet av kontaktcenter beaktar förvaltningens synpunkter;

- För att upprätthålla en hög kvalitet inom Kontaktcenter Stockholm är det angeläget att ansvarsfördelningen mellan kontaktcentret och förvaltningarna görs tydlig samt att ett kontinuerligt arbete bedrivs vad gäller kvalitetssäkring och utveckling.
- Då ekonomiska underlag saknas, kan utbildningsförvaltningen inte ta ställning till förslaget i sin helhet avseende såväl budget som kostnader. En nytto- och kostnadskalkyl bör därför snarast tas fram för att påvisa hur Kontaktcenter Stockholm påverkar de enskilda förvaltningarnas ekonomi samt att också fördelningsmodellerna – kostnader för telefoni/IT-tjänster/system - ses över före själva genomförandet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av den administrativa avdelningen i samarbete med förvaltningens samtliga avdelningar. Utbildningsförvaltningens handikappråd har informerats om ärendet.

Bakgrund

Utbildningsförvaltningen har fått en remiss från kommunstyrelsen ”Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad”. Kontaktcenter Stockholm inrättas fr.o.m. 1 september 2008 och en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 januari 2009 inom servicenämnden.

Utredningsförslagets sammanfattning ger en bild av bakgrunden:

Som en del i satsningen på e-förvaltning, initierade Stockholms stads IT-råd hösten 2003 en förstudie om kontaktcenter som genomfördes i Bromma stadsdelsnämnd. Våren 2005 startade Bromma kontaktcenter och under hösten 2005 togs ett kontaktcenter i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd i drift. Projektet startades efter att en stor del av telefonsamtalen till stadsdelen inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten låg på cirka 40 %. Situationen ansågs inte vara acceptabel.

Införandet av kontaktcenter Stockholm med Äldre direkt, som startade den 1 juli 2008, är en fortsättning av de två pilotprojekten. Projektet har visat att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande samtal. Den genomsnittliga svarsfrekvensen på inkommande samtal ligger över 90 %.

Stockholms stad har beslutat att göra en stor satsning för att erbjuda invånarna ett större utbud av olika slags tjänster via olika kanaler. Genom att öka kommunikation via e-post, telefon, sms och webb avser staden att minska antalet besök till de olika förvaltningarna. Ambitionen är att genom ökad användning av olika e-tjänster effektivisera och göra besparingar samtidigt som tillgängligheten ska öka.

I ett kontaktcenter ska utbildad personal inom olika verksamhetsområden ta hand om och lösa ärenden direkt istället för att koppla vidare i organisationen. Kontaktcenter ses som ett medel att

- Frigöra resurser för handläggarna på stadens förvaltningar, som kan ägna mer tid till strategiskt arbete, utredningar och analyser.
- Effektivisera och kvalitetssäkra verksamheten i syfte att skapa enhetlig och ökad svarsfrekvens. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna besvaras direkt i kontaktcenter.
- Förenkla och effektivisera kontaktvägar till kommunens invånare, företag och besökare.

Utbildningsförvaltningens synpunkter

Utbildningsförvaltningen anser att Kontaktcenter Stockholm kommer, på ett positivt sätt, att bidra till bilden av en storstad i världsklass. Detta genom att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt kan få råd och vägledning i frågor av allmän art. Utbildningsförvaltningens verksamhet omfattar idag service och stöd till cirka

- 120 000 elever och dess vårdnadshavare
- 16 000 anställda i 170 kommunala skolor och central förvaltning
- Över 300 fristående skolor och övriga enskilt drivna verksamheter

Att inom ramen för Kontaktcenter Stockholm också kunna hantera frågor/ärenden som berör stadens skolmarknad är ett viktigt steg för att öka tillgängligheten för elever, föräldrar och intressenter, men också för att nå visionen om en skola i världsklass.

I och med inrättandet av serviceförvaltningen och den kommande centraliseringen av växel/telefoni och IT anser utbildningsförvaltningen att ett gemensamt kontaktcenter som ger service åt alla slags verksamheter borde bli kostnadseffektiv.

För att upprätthålla en hög kvalitet inom Kontaktcenter Stockholm är det angeläget att ansvarsfördelningen mellan kontaktcentret och förvaltningarna görs tydlig samt att ett kontinuerligt arbete bedrivs vad gäller kvalitetssäkring och utveckling. Så exempelvis behövs bred kompetens bland kontaktcentrets handläggare vad gäller frågor som rör statlig respektive landstingskommunal verksamhet.

Som ett led i arbetet med en skola i världsklass har utbildningsförvaltningen påbörjat en förändring av telefonistrukturen för att utveckla telefonitjänster och för att öka svarsfrekvensen och anträffbarheten till förvaltningens handläggare.

Förvaltningen är bland annat därför angelägen om att påpeka vikten av att man i samband med genomförandet av Kontaktcenter Stockholm kompletterar telefontjänsterna med e-postadresser och texttelefon, för dem som inte kan använda så kallad taltelefon. Viktigt är också att detta tydligt anges i stadens informationsmaterial och annonsering

Utbildningsförvaltningen vill att även nedanstående punkter beaktas vid genomförande av Kontaktcenter Stockholm:

- Att gränsdragningen för ansvar och roller i förhållande mellan stadsledningskontoret, utbildningsförvaltningen, serviceförvaltningen, skolorna och externa leverantörer definieras och förtydligas.
- Att en nytto- och kostnads kalkyl tas fram för att påvisa hur kontaktcenter påverkar de enskilda förvaltningarnas ekonomi.
- Nya prislistor/fördelningsnycklar kan leda till behov av justeringar i nämndernas budgetramar.
- Enskilda förvaltningar, avdelningar eller enheter måste kunna beställa specifika telefonlösningar som svarsgrupper, hänvisningar, tonval med mera efter införandet av en gemensam växelfunktion.
- Behovet av användarstöd och support av teknisk karaktär för åtkomsten av stadens e-tjänster.
- Vikten av kontinuitet för tillgänglighet, stöd och service vid en eventuell kris och katastrof.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 19 augusti 2008 att godkänna förvaltningens förslag till yttrande som svar på remissen.

Reservation anfördes av ledamoten Margareta Johansson (v), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av ledamoten Eivor Karlsson (mp), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Leif Rönngren m.fl. (s), *bilaga 1*.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 23 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden. Kontaktcenterverksamheten föreslås starta sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november 2008. Enligt stadsledningskontoret bedömning kommer kostnaderna för inventarier, lokal och bemanning under 2008 att uppgå till ca 2 mnkr, vilka föreslås finansieras av central medelsreserv. Kostnaderna fr.o.m. 2009 för Kontaktcenter Stockholm ska enligt förslaget beaktas i samband med budget 2009. I samband med inrättande av kontaktcenterorganisationerna föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 1 januari 2009, också den inom servicenämnden. I avvaktan

på att ett gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs och att önskad teknik som stöder detta utvecklas, föreslås en sammanslagning av stadens växelfunktioner.

Äldreförvaltningen är positiv till att ett kontaktcenter inrättas i Stockholms stad och anser att det, liksom Äldre Direkt, kommer att öka tillgängligheten och förbättra servicen för stadens invånare. Äldreförvaltningen ser också positivt på förslaget om ett gemensamt telefonnummer för staden, då det kommer att underlätta för allmänheten att komma i kontakt med stadens verksamheter. Äldreförvaltningen är dock tveksam till att kontaktcentret redan under första året kan komma att helt avlasta berörda verksamheter så att de kan göra motsvarande effektiviseringar. Enligt äldreförvaltningens uppfattning är det viktigt att det sker en kontinuerlig uppföljning av kontaktcentrets effekter på berörda verksamheters arbetsbelastning och möjligheter till effektivisering. Äldreförvaltningen vill också påtala behovet av att det finns en säker överrapportering av inkomna ärenden till stadsdelsförvaltningarna. För stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsuppföljning är det av största vikt att de så snabbt som möjligt får kännedom om framförda synpunkter och klagomål.

Ärendets beredning

Ärendet har remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, facknämnder samt Stockholms stadshus AB för yttrande senast den 28 augusti 2008. Inom äldreförvaltningen har ärendet beretts inom avdelningen för strategi och planering. Kommunstyrelsen pensionsråd (KPR) och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 12 augusti 2008.

Bakgrund

På uppdrag av kommunfullmäktige (Dnr 036-4971/2006) leder och samordnar stadsledningskontoret ett projekt för att utveckla och inrätta ett kontaktcenter för staden. Projektet är en del av stadens satsning på e-förvaltning som syftar till att erbjuda stadens invånare, företag och besökare ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen via olika kanaler. Detta kommer att öka kvaliteten för den enskilde invånaren och effektiviteten i handläggningen, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar.

Kommunstyrelsen har också ett uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärderingen av de kontaktcenter som i dag finns i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel (Dnr 030-2455/2005).

Ärendet

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden. Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t.ex. förskolefrågor, bygglov, miljö, renhållning tar hand om och löser inkommande ärendet direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm ska kommunicera med invånarna på deras villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post, sms m.m. Kontaktcenter Stockholm ska även kunna hantera olika språk och målsättningen är att kunna ge service på minst nio av de vanligaste språken i Stockholm.

Kontaktcenter Stockholm ska vara det naturliga valet för invånare som vill komma i kontakt med staden. Det ska även i fortsättningen gå att ringa direkt till en tjänste-

man, men direktnummer ska användas sparsamt eftersom det är svårt att upprätthålla god tillgänglighet. Ambitionen är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende. Kontaktcenter för äldreomsorgens frågor - Äldre direkt, är undantaget, och kommer att få ett eget telefonnummer för att invånarna ska hamna rätt direkt.

Enligt förslaget ska kontaktcentret också handlägga mindre komplicerade ärenden. Även kundtjänster såsom avfallsfrågor och parkeringstillstånd samt administration av exempelvis nya e-tjänster föreslås handläggas i kontaktcenter Stockholm.

Servicenämnden föreslås ansvara för kontrakt, avtal, lokalförhyrningar och liknande från 1 september 2008, men kontaktcenterverksamheten startar sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november 2008. Därmed överförs också ansvaret för Äldre Direkt från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd till servicenämnden. Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion.

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm ska utgöras av två kontaktcenter. Den ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Initialt gäller det exploateringsnämnden stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter. Huvuddelen av frågor avseende stadens bolag avses också att tas om hand i tekniska nämndhuset.

Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm som etableras inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning och övriga frågor som ofta innebär att hänvisa den som ringer till rätt område. Dess fysiska lokalisering får avgöras av servicenämnden. Övriga verksamheter såsom socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning föreslås tillsviðare ligga kvar i stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden eftersom det rör sig om verksamheter som antingen har stora volymer och/eller krav på individuella lösningar i större utsträckning. Stadsledningskontoret föreslår att dessa frågor hanteras lokalt eller regionalt genom att närliggande stadsdelar samarbetar.

Stadsledningskontoret ges i uppdrag att anskaffa IT-stöd som gör det möjligt att fördela frågor till rätt instans samt följa upp verksamheten, tillsammans med telefoni-integrering och system för kunskapsåterföring. Nämnder/bolag som inledningsvis inte innefattas av kontaktcenter har också möjlighet att få tillgång till tekniken för att möjliggöra ett enhetligt arbetssätt och enhetlig statistik och uppföljning även inom sina områden. Gemensam teknik förenklar även ärendeflödet mellan Kontaktcenter Stockholm och förvaltningarna.

En del av den tekniska infrastrukturen och funktionaliteten kommer inte att vara klar förrän tidigast vid årsskiftet, men stadsledningskontoret anser att det är viktigt att

starta upp Kontaktcenter Stockholm i mindre skala och utöka successivt med fler processer när tekniken är komplett.

Avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd kommer att upprättas (SLA - service level agreement) för att klargöra ansvarsfördelning och Kontaktcenter Stockholms uppdrag.

Gemensamma växelfunktioner

I samband med inrättande av kontaktcenterorganisationerna föreslås att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start 1 januari 2009, också den inom servicenämnden.

Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter innebär en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I väntan på att ett telefonnummer till Stockholm införs och att önskad teknik finns tillgänglig föreslås en sammanslagning av delar av stadens växelfunktioner. För att inte göra kortsiktiga organisationsförändringar föreslås att den befintliga växelfunktionen i tekniska nämndhuset som drivs av fastighetsnämnden och som idag tillhandahåller växelfunktion för många av stadens facknämnder behålls. För stadsdelsnämnderna och för de facknämnder/bolag som använder sig av samma telefoniteknik föreslås att en ny sammanslagen växel inrättas under servicenämnden.

Finansiering

Enligt stadsledningskontoret bedömning kommer kostnaderna för inventarier, lokal och bemanning under 2008 att uppgå till ca 2 mnkr, vilka föreslås finansieras av central medelsreserv. Dessa kostnader är utöver kostnader för Äldre Direkt, som, i särskilt ärende (Dnr 036-3348/2007), bedöms uppgå till 5,0 mnkr 2008. Även dessa kostnader ska enligt förslaget finansieras av central medelsreserv.

Kostnaderna fr.o.m. 2009 för Kontaktcenter Stockholm föreslås beaktas i samband med budget 2009. Kostnaderna är beroende av i vilken takt ansvaret för olika frågor överlämnas till Kontaktcenter från respektive nämnd men enligt stadsledningskontorets bedömning kan kostnaderna för drift och bemanning inrymmas i befintlig budget. Utökningen av kontaktcenterverksamheten, förutom införandet av Äldre direkt, sker huvudsakligen etappvis under 2009. Bedömning är att på sikt kommer antalet anställda i Kontaktcenter Stockholm att uppgå till ca 80-90 personer. Beroende på val av IT-stöd och vilka synergieffekter som kan åstadkommas bedöms investeringar i IT stöd uppgå till cirka 10 mnkr under 2008 och 2009. Stadsledningskontoret avser att ansöka om medel för IT-stöd från de i eget kapital reserverade 650 mnkr för IT satsningar.

Förvaltningens synpunkter

Äldreförvaltningen är positiv till att ett kontaktcenter inrättas i Stockholms stad och anser att det, liksom Äldre Direkt, kommer att öka tillgängligheten och förbättra servicen för stadens invånare. Genom att samla ansvaret för information och service i en organisation uppnås också vissa samordningsvinster som bl.a. innebär ökade möjligheter att tillhandahålla olika former av språkkompetens.

Äldreförvaltningen ser också positivt på förslaget om ett gemensamt telefonnummer för staden, då det kommer att underlätta för allmänheten att komma i kontakt med stadens verksamheter. Enligt förslaget kommer Äldre Direkt att ha ett eget telefon-

nummer för att äldre som ringer ska komma rätt direkt. Äldreförvaltningen utgår från att Äldre Direkt även kan nås via det för staden gemensamma telefonnumret.

Enligt stadsledningskontorets förslag ska ansvaret för Äldre Direkt föras över till servicenämnden från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd i samband med att Kontaktcenter Stockholm startar sin verksamhet 1 november 2008. Äldreförvaltningen kan se fördelarna med att ansvaret för såväl Kontaktcenter Stockholm som Äldre Direkt ligger under samma nämnd men vill, liksom i remissyttrandet gällande Äldre Direkt, påtala att äldre- och handikappjourens verksamhet bör beaktas i samband med uppbyggnaden av Äldre Direkt. Äldre- och handikappjouren är välkänd inom andra verksamheter och är verksam dygnet runt. Sannolikt kan det göras vissa samordningsvinster genom en samverkan mellan de båda verksamheterna. Detta har också visat sig vara en framgångsfaktor i ett liknande projekt som bedrivs i Göteborgs stad, ÄldreLot-sen.

Av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande framgår att socialtjänstens verksamheter och omsorgen om personer med funktionsnedsättning tillsvidare inte ska ingå i Kontaktcenter Stockholm. Enligt äldreförvaltningens uppfattning kan det bli otydligt för allmänheten om vissa verksamheter inte ingår i kontaktcentret, bl.a. med tanke på att hemtjänstens verksamheter omfattar såväl äldre som personer med funktionsnedsättning.

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm även ska hantera enklare handläggningsärenden. I det sammanhanget vill äldreförvaltningen betona vikten av att alla beslut som genererar kostnader bör fattas inom den verksamhet som har kostnadsansvaret. Vidare framgår av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande att den tekniska infrastrukturen inte kommer att vara klar förrän tidigast vid årsskiftet. Äldreförvaltningen vill påtala behovet av att det finns en säker överrapportering av inkomna ärenden till stadsdelsförvaltningarna så längre ärendehanteringssystemet inte fungerar optimalt. För stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsuppföljning är det av största vikt att de så snabbt som möjligt får kännedom om framförda synpunkter och klagomål.

Enligt stadsledningskontorets bedömning ska kostnaderna för kontaktcentrets drift och bemanning inrymmas i befintlig budget från 2009. Äldreförvaltningen är tveksam till att kontaktcentret redan under första året kan komma att helt avlasta berörda verksamheter så att de kan göra motsvarande effektiviseringar. Enligt äldreförvaltningens uppfattning är det viktigt att det sker en kontinuerlig uppföljning av kontaktcentrets effekter på berörda verksamheters arbetsbelastning och möjligheter till effektivisering.

Stockholms Stadshus AB

Stockholms Stadshus AB:s remissvar daterat den 25 augusti 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Finansroteln har remitterat *Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad* till bland annat Stockholms Stadshus AB för yttrande.

Stockholms Stadshus AB har i sin tur remitterat remissen till samtliga bolag för synpunkter.

Underremiss

Svenska Bostäder ser Kontaktcenter Stockholm som ett positivt initiativ för möta många av de generella frågor som Stockholmare har, t ex hur man söker bostad i staden. Vid den typen av generella frågor skulle Kontaktcenter både kunna avlasta Svenska Bostäder och ge en väl sammanhållen bild till en bostadssökande el dyl. Svenska Bostäders uppfattning är att en gemensam växel för stadens bolag och förvaltningar går stick i stäv med den lokala, personliga kontakt som bolaget eftersträvar. Bolaget eftersträvar så få nivåer som möjligt, och information som gör att man direkt kommer i kontakt med den medarbetare frågan berör. För Svenska Bostäder, där en majoritet av samtalen kommer från befintliga hyresgäster, ger det bäst möjlighet att ge god service (*bilaga 2*).

Familjebostäder anser att det är en klar försämring att hänvisa bolagets hyresgäster till en kontaktcenterorganisation med sina ärenden. Verksamhetens karaktär kräver kontakter på olika nivåer inom bolaget eftersom det handlar om att hitta den bästa lösningen för kunden i varje specifikt fall. Att vara nära kunden är avgörande. Den fråga som skulle vara lämplig att hantera inom ramen för ett kontaktcenter är lokalerbjudanden. Företagare och andra som är ute efter kontors- eller butikslokaler får då tillgång till hela stadens utbud (*bilaga 3*).

Stockholmshem skriver i sitt remissvar att flertalet av samtalen som kommer till bolagets växel rör felanmälan, vilket verksamheten är organiserad för åtgärder dygnet runt. Övriga samtal är relaterade till de normala processer som finns inom ett fastighetsbolag eller rör bostadsförmedling och dessa hänvisas redan idag genom talsvarsinformation till bostadsförmedlingen. Bolaget anser att ett gemensamt kontaktcenter synes försämra och fördröja åtgärden för felavhjälpning utan att ge några större fördelar för bolagets kunder. Den stora samtalsmängden till bolaget kräver väl fungerande teknisk plattform och bolaget avser att under året uppdatera tekniken för att förbättra tillgängligheten. Om staden redan nu har upphandlat en effektiv plattform för ett kontaktcenter så ansluter bolaget gärna till den tekniska lösningen. Den föreslagna gemensamma lösningen med en teknisk plattform för staden och gemensamt svarsställe skulle innebära avsevärda fördelar för Stockholmshem, som då inte behöver hålla egen växelpersonal och inte heller ha ansvaret för en egen växel. Vidare vill bolaget påpeka att många av kunderna som kontaktar bolaget via telefon i stället för e-post är till åren komna. Ett gott bemötande 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 insatta i hur ett svenskt bostadsföretag fungerar (*bilaga 4*).

SISAB ser positivt på att det inom servicenämnden inrättas ett gemensamt Kontaktcenter Stockholm för stadens nämnder och bolag samt en gemensam växel. Detta är ett positivt beslut för en förbättrad service och tillgänglighet i enlighet med Vision 2030 (*bilaga 5*).

Stokab välkomnar förslaget att inrätta ett kontaktcenter varvid växelfunktionerna i staden kan samordnas. Denna åtgärd bidrar till ökad tillgänglighet och därmed förbät-

rad service till stadens medborgare och företag. Samordningen är även en väsentlig del i att kunna effektivisera de administrativa funktioner som kontaktcentret tjänar (*bilaga 6*).

Stockholm Parkering delar uppfattningen om att de ärenden som kan hanteras av ett kontaktcenter bör vara av mindre komplicerat slag så att innevånarna kan bemötas på samma sätt. Speciellt rationellt kan ett sådant förfarande bli med ärenden av likartat slag som berör exempelvis stadsdelsförvaltningarna. För ärenden av lite mer komplicerat slag kan upplevelsen bli den att man måste passera ytterligare ett steg om ärendet först måste gå via ett kontaktcenter på väg till ansvarig tjänsteman. Därför bör noggranna analyser föregå beslutet om var skiljelinjen mellan olika ärendetyper ska gå. Bolaget bedömer att ett centralt kontaktcenter i de flesta fallen skulle medföra ett extra mellanled för kunden och därmed också en försämrad service. De frågeställningar som bolaget hanterat kräver ett alltför stort specialiskunnande som svårigen skulle kunna samordnas med andra bolag/förvaltningar (*bilaga 7*).

Stockholm Business Region är positiv till stadens satsning på att inrätta kontaktcenter. Det ligger helt i linje med SBR-koncernens huvuduppdrag – att tillhandahålla en god service till företagare och besökare. Stockholm Business Region vill dock betona vikten av ett nära samarbete mellan Kontaktcenter Stockholm och Stockholm Business Regions service- och lotsfunktion för företagare och evenemangsarrangörer. Till lotsen kan företagare vända sig för att få hjälp om frågor eller problem uppstår i olika typer av etablerings- och expansionsfrågor. Det är viktigt att det finns ett nära samarbete mellan Kontaktcenter Stockholm, förvaltningarna i tekniska nämndhuset och Stockholm Business Region. Bolaget medverkar gärna i det fortsatta arbetet med uppbyggnaden av Kontaktcenter Stockholm. Bolaget vill även informera att det ingår i den grupp som tillsammans med stadsledningskontoret och berörda förvaltningar ska utveckla en e-lots på webben. E-lotsen kommer att fungera som ett bra stöd för Kontaktcenter Stockholm (*bilaga 8*).

S:t Erik Markutveckling har inte några synpunkter på eller invändningar mot förslagen i det remitterade ärendet då bolaget idag har en liten organisation utan någon egen växel eller motsvarande. Om bolagets egen organisation på sikt förändras, kommer införandet av Kontaktcenter naturligtvis att beaktas (*bilaga 9*).

Koncernledningens synpunkter

Kommunfullmäktige har beslutat att göra en omfattande satsning på e-förvaltning. Stadens invånare, företag och besökare ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen via olika kanaler. Detta kommer att öka kvaliteten för den enskilde invånaren och effektiviteten i handläggningen, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar. För att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden har nu stadsledningskontoret, inom ramen för e-förvaltning, utrett införandet av kontaktcenter i Stockholms stad.

I beslut avseende "Översyn av stadens administration", fick kommunstyrelsen under våren 2007 i uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärderingen av de kon-

taktcenter som i dag finns i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel.

Syftet med en kontaktcenterorganisation är att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt ska få svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. Kontaktcenter föreslås handlägga mindre komplicerade ärenden. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska kunna besvaras eller tas omhand direkt och att övriga ärenden återkopplas inom ett bestämt tidsintervall.

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden.

Stadsledningskontoret föreslår även att avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd kommer att upprättas (SLA - service level agreement) för att klargöra ansvarsfördelning och Kontaktcenter Stockholms uppdrag.

Såväl Stockholms Stadshus AB som flertalet bolag är positiva till förslaget och välkomnar en samordning av frågor av enklare karaktär där Stockholms invånare och andra intressenter kan bemötas på ett enhetligt sätt och få en snabb hantering av sina ärenden. Koncernledningen delar även stadsledningskontorets uppfattning att förslaget om en gemensam växel skulle ge ytterligare förutsättningar för en effektivare hantering av allmänhetens frågor.

De bolag som har långvariga kundrelationer som t ex hyresgäster eller hanterar vissa ärendena som kräver specialkunskap, har i sina remissvar betonat att det är viktigt för kunden att kontaktcenter inte uppfattas som ett extra mellanled för att nå ansvarig handläggare. Enligt koncernledningens mening är det inte lämpligt eller effektivt att ett kontaktcenter ska hantera t ex hyresgästkontakter.

Mot bakgrund av framkomna synpunkter vill Stockholms Stadshus AB betona vikten av att en analys genomförs i vilken berörda förvaltningar/bolag och Stockholm kontaktcenter kommer överens om gränssnittet och avtalar om detta. I detta sammanhang är förankringsarbetet för bolagen viktigt med tanke på att bolagskoncernen inte varit representerade i tidigare försöksverksamhet med kontaktcenter.

Stockholms Stadshus AB delar också uppfattningen att utvecklingen av kontaktcenter bör ses som en del av övriga projekt inom e-strategin. Syftet med en samordning är att det för närvarande sker en snabb utveckling av E-tjänster vad gäller såväl användningsområden som teknik. Detta kommer i förlängningen att påverka och förändra vår kommunikation med stadens invånare och övriga intressenter.

Kulturnämnden

Kulturnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 26 augusti 2008 att som svar på remissen överlämna och återopla kulturförvaltningens tjänsteutlåtande.

Särskilt uttalande gjordes av ledamöterna Ann Mari Engel (v), Eva Louise Erlandsson Slorach (s), Hasan Hitay (s) och Kerstin Wickman (mp) samt tjänstgörande ersättaren Inga Granberg (s), *bilaga 1*.

Kulturförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 12 augusti 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Till kulturnämnden har för yttrande senast den 28 augusti 2008 remitterats Kommunstyrelsens förslag att inrätta Kontaktcenter Stockholm inom servicenämnden, för stadens bolag och nämnder samt en gemensam växel i Stockholms stad, likaså inom servicenämnden.

Ärendets beredning

Detta ärende har handlagts vid kulturförvaltningens ekonomiavdelning inklusive IT-enhet samt personalavdelning inklusive informationsenhet.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta att Kontaktcenter Stockholm inrättas, dit Stockholms invånare, företag och besökare skulle kunna vända sig för att få svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70% av frågorna ska kunna besvaras eller tas omhand direkt och att övriga ärenden återkopplas inom ett bestämt tidsintervall. Kontaktcenter Stockholm ska tillsammans med Medborgarkontor, där dessa finns, och satsningen på nya e-tjänster förbättra servicen och tillgängligheten i enlighet med Vision 2030. Även handläggning av mindre komplicerade ärenden föreslås hanteras i Kontaktcenter. Att utveckla Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter förväntas innebära en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I utredningen föreslås vidare en sammanslagning av stadens växelfunktioner i avvaktan på ett gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs.

Kulturförvaltningen ställer sig mycket positiv till det medborgarperspektiv förslaget har och bedömer att inrättande av Kontaktcenter Stockholm skulle innebära en ökad servicenivå för invånare och övriga intressenter. Förvaltningen är också positiv till den ökade tillgänglighet, som förslaget medför, och införandet av ett ärendehanteringssystem. Att erbjuda service på de vanligast förekommande språken, liksom att snabbt få ut information i ett krisläge är andra positiva delar i förslaget, liksom systemet för systematisk uppföljning.

När det gäller etableringen av Kontaktcenter Stockholm avseende kulturfrågorna är det av största vikt att ett upplägg och en uppbyggnad sker i ett mycket nära samarbete med kulturförvaltningen. Merparten av kulturförvaltningens kontakter med medborgarna sker direkt i mötet mellan besökare och medarbetare. Kontaktcenter kan i flertalet fall inte ersätta det fysiska besöket men kan bli ett mycket värdefullt komplement.

Förslaget med en gemensam växelfunktion för samtliga förvaltningar, ställer sig förvaltningen bakom. Förvaltningen ingår redan i stadens 508-system.

Slutligen menar förvaltningen att det tjänsteutbud Kontaktcenter Stockholm kommer att erbjuda tydligt måste definieras och relateras till efterfrågan. Serviceförvaltningens avgiftssystem måste också ha en tydlig koppling till prestation och serviceni-

vå. En kontinuerlig uppföljning med nyckeltal och indikatorer är en förutsättning och en grund för den successiva utbyggnaden av Kontaktcenter Stockholm, som föreslås.

Remissen

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige att besluta om att Kontaktcenter Stockholm inrättas fr o m 1 september 2008 inom servicenämnden, att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr o m 1 januari 2009 inom servicenämnden, vidare om nytt reglemente för servicenämnden och finansiering i samband med inrättandet samt ger stadsledningskontoret i uppdrag att utarbeta nyckeltal och indikatorer för uppföljning och utvärdering av Kontaktcenter Stockholm och stadsdirektören i uppdrag att teckna avtal mellan berörda nämnder.

Bakgrunden till förslaget är stadens ambition att erbjuda invånare, företag, besökare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen genom en omfattande satsning på e-tjänster. Samtidigt ska effektiviteten i serviceutbudet öka, vilket leder till kostnadsbesparingar. Stadens invånare och företag kommunicerar huvudsakligen via telefon, webb och e-post. Andelen fysiska besök minskar, medan andelen e-post ökar. E-tjänstutbudet är dock fortfarande blygsamt. Telefoni är den i särklass största kommunikationskanalen.

Med Kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t ex förskolefrågor, bygglov, miljö, renhållning tar hand om och löser inkommande ärenden direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kommunikationen med invånarna ska ske på deras egna villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post, SMS m m.

Som en del i satsningen på e-förvaltning initierade stadens IT-råd en förstudie om Kontaktcenter hösten 2003. Denna genomfördes i Bromma stadsdelsnämnd och avslutades i mars 2004. Studien visade att en stor del av telefonsamtalen inte nådde den handläggare som söktes, den genomsnittliga tillgängligheten var ca 40%, vilket inte var acceptabelt. Efter en fördjupad analys inrättades ett Kontaktcenter i Bromma i april 2005 och ytterligare ett i Hässelby-Vällingby i oktober samma år. Projekten har visat att Kontaktcenter varit ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden och förenklat för invånare och andra intressenter att få svar på frågor, stöd och information.

Kontaktcenter Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcenter, den ena placerad i tekniska nämndhuset med inriktning mot frågor som gäller exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, trafik- och renhållningsnämnden, stadsmiljöfrågor samt huvuddelen av stadens bolag. Den andra delen inriktas på frågor om äldreomsorg, förskola, utbildning, konsumentvägledning o dyl och den fysiska lokaliseringen avgörs av servicenämnden.

Kontaktcenter Stockholms föreslås starta i mindre skala och utökas successivt med fler processer. Avgränsningar mellan Kontaktcenter Stockholm och respektive nämnd regleras i avtal. De satsningar som görs för att utveckla e-tjänster kommer att stödjas av kontaktcenterorganisationen och enhetliga arbetssätt, enhetlig statistik och uppföljning förväntas kunna ge förutsättningar för ett proaktivt arbete.

Erfarenheter från liknande verksamheter visar att ca 70% av ärendena kunde avslutas vid första kontakten och att tillgängligheten generellt sett ökade betydligt. Ambitionen är att Kontaktcenter Stockholm ska vara det naturliga valet för invånare som vill komma i kontakt med staden och att det ska finnas ett telefonnummer till Stockholms stad, dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende. Planerna är att bemanna Kontaktcentret med serviceinriktade personer med erfarenhet av stadens verksamheter och att information ska kunna ges på de vanligast förekommande språken.

Kulturförvaltningens synpunkter

Kulturförvaltningen ställer sig mycket positiv till det medborgarperspektiv förslaget har och bedömer att inrättande av Kontaktcenter Stockholm skulle innebära en ökad servicenivå för invånare och övriga intressenter. Förvaltningen är också positiv till den ökade tillgänglighet, som förslaget medför. En tillgänglighet på 40% kan inte anses acceptabel. Att införa ett ärendehanteringssystem, där invånaren kan följa sitt eget ärende, liksom att anställa personer med kunskaper i de vanligast förekommande språken är också förslag till gagn för alla intressenter. Att få ut information i ett krisläge skulle naturligtvis underlättas med ett gemensamt Kontaktcenter. Till de positiva aspekterna hör också enhetliga arbetssätt och enhetlig statistik och framförallt ett systematiskt system för uppföljning, allt skapar förutsättningar för kontinuerliga förbättringar.

Stadens kulturinstitutioner är unika verksamheter med Stockholm stad som avsändare och profilerat med S:t Erik men ibland även med egna, specifika varumärken. Kulturinstitutionerna är i högsta grad publika och söker aktiv och direkt kundkontakt. Man vill nås av sina brukare och är ytterst helt beroende av att ha en aktiv och många gånger uppsökande kundkontakt. Merparten av kulturförvaltningens kontakter med medborgarna sker direkt i mötet mellan besökare och medarbetare. Kontaktcenter kan i flertalet fall inte ersätta det fysiska besöket men kan bli ett mycket värdefullt komplement som ökar servicenivån och kvaliteten i verksamheten.

I utredningen föreslås också att enklare handläggning av mer repetitivt slag ska kunna utföras av personal på Kontaktcentret. Även dessa frågor måste hanteras grannlaga, så urvalet av tjänster görs på rationella grunder och i ett nära samarbete med berörda nämnder/förvaltningar.

När det gäller etableringen av Kontaktcenter Stockholm avseende kulturfrågorna är det av största vikt att ett upplägg och en uppbyggnad sker i ett mycket nära samarbete med kulturförvaltningen.

Förslaget med en gemensam växelfunktion för samtliga förvaltningar, ställer sig förvaltningen bakom. Förvaltningen ingår redan i staden 508-system.

Slutligen menar förvaltningen att det tjänsteutbud Kontaktcenter Stockholm kommer att erbjuda tydligt måste definieras och relateras till efterfrågan. Serviceförvaltningens avgiftssystem måste också ha en tydlig koppling till prestation och servicenivå. En kontinuerlig uppföljning med nyckeltal och indikatorer är en förutsättning och en grund för den successiva utbyggnaden av Kontaktcenter Stockholm, som föreslås.

RESERVATIONER M.M.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av ledamot Gunilla Bhur m.fl. (v), enligt följande.

Att stadsdelsnämnden lämnar följande yttrande över remissen:

Kontaktcenter innebär (tillsammans med redan beslutade Äldre direkt) en centralisering och funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas ansvarsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren (som tyvärr inte finns kvar på så många ställen). Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare.

Tanken med kontaktcenter är bra, det har visat sig att tillgängligheten per telefon ökar rejält, och det var också under vår tidigare mandatperiod som försöken inleddes. Det som är positivt i ärendet är att man inte helt utesluter medborgarkontor som en del av kanalerna till allmänheten.

Vi vill dock kritisera är att utredningen inte analyserar möjligheten att ha lokala eller regionala kontaktcenter för den del av kontaktcenterverksamheten som rör stadsdelsnämndernas ansvarsområden. Mycket av den information som hanteras kräver lokal kunskap som knappast kan finnas och bibehållas i ett center för hela staden.

När det gäller den tekniskt inriktade kontaktcenterverksamheten jämför man med Skellefteå som har en gemensam kundtjänst för tekniska förvaltningar, men Skellefteå är en ganska liten stad och det kan vara svårt att jämföra med storstaden Stockholm som är tio gånger så stor.

Tanken är att kontaktcenter ska leda till att tid frigörs till att stödja och vägleda invånare som inte kan eller har möjlighet att använda datorer. Det finns inget i utredningen som talar om hur man ska säkra att tidsvinster går till detta ändamål eller till mer tid för strategiskt arbete mm som antas vara en annan effekt av införandet av kontaktcenter. Om man hade en ökad satsning på medborgarkontor skulle det vara mer trovärdigt att tidsvinsterna går till rätt ändamål och inte blir besparingar.

Reservation anfördes av ledamot Jakob Dencker m.fl. (mp), enligt följande.

Att rekommendera till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige att ett medborgarkontor ska finnas i varje stadsdelsnämndsområde.

Att remissen besvaras med följande text:

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att

återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Nu ska kontakter ske via så få telefonnummer som möjligt vilket inte alls per automatik är enbart positivt.

Risk finns för att det blir dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det finnas ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämndsområde.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordförande Abebe Hailu m.fl. (s), enligt följande.

Arbetet med att ständigt öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens system och verksamheter.

Vi har i tidigare ärenden haft en del frågeställningar och farhågor om att det nya kontaktcentret – Äldre direkt – som infördes i somras inte leder till önskad effektivitet och tillgänglighet utan att det istället medför visst dubbelarbete och parallella organisationer som arbetar mot samma målgrupper. Med förslaget om Kontaktcenter Stockholm ser vi liknande risker. Finansieringen ska på kort sikt lösas genom den centrala medelsreserven och på längre sikt framgår det att kostnaderna ska beaktas i budget för 2009.

Vi vill vidare framhålla att många boende på Järvafältet har problem med svenska språket och det är många som saknar dator i hemmet, vilket gör det svårt att utnyttja Kontaktcenter Stockholm. Därför är besök på Medborgarkontoren i stadsdelen viktiga för de boende när de ska sköta sina samhällskontakter. Det är därför av yttersta vikt att finansieringen av Kontaktcenter Stockholm inte leder till neddragningar i Medborgarkontorens resurstilldelning kommande år.

Vi känner också en stor oro för den ökade byråkratin som sker på den dagliga verksamheten och stadsdelarnas bekostnad i form av minskat utrymme för verksamhetsutvecklingar och kvalitetsarbete.

Vidare är det en stor brist att kontaktcentret inte kommer att erbjuda hjälp för socialtjänstens verksamheter och omsorgen om personer med funktionsnedsättning. Som förvaltningen påpekar kan detta uppfattas som otydligt för allmänheten om vissa verksamheter inte ingår i kontaktcentret.

Etableringen av såväl Äldre direkt som det föreslagna kontaktcentret måste noggrant följas upp och utvärderas så att tillgängligheten säkerställs och byråkratin effektiviseras.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av ledamöterna Rune Olofsson (s), Awad Hersi (mp), Jonas Ljungstedt (v), Eva Andersson (s), Azad Hassan (s) och tjänstgörande ersättaren Melad Issa (s), enligt följande.

Förslag till beslut

Att delvis godkänna förvaltningens förslag till beslut

Samt att därutöver anföra:

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer.

Kontaktcenter och tidigare beslutade Äldre direkt innebär en funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren. Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir otydligt inför allmänheten.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Tensta har en befolkning som till 85,4 % är av utländsk härkomst, omflyttningen är hög och mindre än hälften av befolkningen i arbetsför ålder är förvärvsarbetande, vilket nämns i förvaltningens remissvar. Vi instämmer i förvaltningens beskrivning att det är en demokratifråga för Tensta hur kontaktcentret i Stockholm genomförs. Vi är övertygade att medborgarkontoret i Tensta har en mycket viktig roll i detta sammanhang.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av ordförande Birgitta Wahlman m fl (m), ledamot Ingela Gille Rausén m fl (fp) och ledamot Fredrik Wallén (kd), enligt följande.

Med etableringen av kontaktcenter tar staden ett stort steg mot en ökad servicegrad för medborgarna.

Viktigt blir att nogsamt följa är att resurserna utnyttjas optimalt, så till vida att motsvarande besparingar reellt kan göras ute i respektive verksamheter samt att dubbelhandläggning minimeras.

Tidsplanen tycks något för snäv; att dra igång denna organisation redan den 1 sep när nämndbehandlingen äger rum sista veckan i augusti och kf ännu inte behandlat frågan.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Håkan Wahlén m.fl. (s) och Reijo Kittilä (v), enligt följande.

Stadsdelsnämnden anser att förslaget till kontaktcenterorganisation bör omarbetas enligt vad nämnden framför i detta beslut.

Stadsdelsnämnden är ytterst tveksam till att ett centralt kontaktcenter kan leva upp till de behov av information och god service som kommuninvånarna har all rätt att förvänta sig från staden. Kontaktcenterverksamheten bör i första hand finnas i stadsdelarna i likhet med de verksamheter som Bromma och Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnder driver. Ett centralt kontaktcenter kan komplettera de lokala verksamheterna. I många stadsdelar är det säkert nödvändigt att komplettera med ett medborgarkontor och även de övriga måste hitta vägar till en mera personlig service.

Förslaget till Kontaktcenter Stockholm skulle leda till en ytterligare försvagning av stadsdelsnämndernas roll i stadens organisation.

Vi anser att frågan om förbättrad information och enklare kontaktvägar inte är tillräckligt utredd och att hela ärendet bör återremitteras och att stadsledningskontoret ska återkomma med ett nytt förslag. Huvudinriktningen bör dock vara förstärkta resurser till information via stadsdelarna.

Reservation anfördes av Ingegerd Akselsson Le Douaron (mp), enligt följande.

Remissen besvaras med följande förslag:

Ett medborgarkontor ska finnas i varje stadsdelsnämndsområde.

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Nu ska kontakter ske via så få telefonnummer som möjligt vilket inte alls per automatik är enbart positivt.

Risk finns för dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det finnas ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämnds område.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av ledamoten Hans Enroth (v), enligt följande.

Kontaktcenter och tidigare beslutade Äldre direkt innebär en funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren. Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare.

Tanken med kontaktcenter är dock i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Det är också positivt att ärendet inte helt utesluter befintliga medborgarkontor som en del av kanalerna till allmänheten.

Däremot har utredningen inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala kontaktcenter och inte heller motiverat varför man just föreslår att det ska vara två center. Lokala eller regionala center skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det. Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir otydligt inför allmänheten.

Reservation anfördes av ledamoten Yildiz Kafkas (mp), enligt följande.

Avslå det framlagda förslaget.

Bibehålla möjligheten för direkt kontakt med tjänstemän och politiker samt återinföra medborgarkontoren i varje stadsdel och utveckla dem till nav för levande kontakter mellan stadens invånare, företag, tjänstemän och politiker.

Återinföra MFO som var en centraliserad materialförsörjningsorganisation istället för dagens servicenämnd.

Därutöver anför följande:

Vi anser att allt som syftar till förbättrade kontakter mellan stadens invånare, företag och besökare är av godo, men det framlagda förslagets inriktning är

långtifrån att etablera direkta och personliga möten. Satsningen på ”e-förvaltning” försvårar tvärtom den mänskliga kontakten mellan enskilda

och tjänstemän. Om syftet skulle vara att utveckla den mänskliga kontakten skulle det vara positivt med kontaktcentrum. Å andra sidan är det svårt att förstå varför man lade ner medborgarkontoren för att nu försöka uppfinna hjulet en gång till? Vi anser att utveckling av de nedlagda medborgarkontoren skulle ge bättre valuta för de gjorda investeringarna. Nu ska alla kontakter gå via så få telefonnummer som möjligt och medborgarna fjärras från direktkontakt med tjänstemän och politiker.

En annan negativ aspekt i detta förslag är att kontaktcenter Stockholm för stadens nämnder och bolag organisatoriskt ska ligga under servicenämnden som i sig är en odemokratiskt konstruerad nämnd bestående av fem ledamöter och fem ersättare. För närvarande är samtliga dessa chefstjänstemän i andra förvaltningar, och tanken är att serviceförvaltningen ska drivas som något slags bolag som utför administrativa tjänster inom staden. Det betyder i princip att serviceförvaltningen är bortom demokratisk kontroll, bortsett från uppdragen som står i kommunfullmäktiges budget. Eftersom t.ex. miljökrav och sociala krav i upphandlingar inte finns med i budgeten utan ska beslutas på nämndnivå är det särskilt en nackdel att servicenämnden ska ägna sig åt just upphandlingar. Som om det besvärade ur demokratisk synvinkel inte är tillräckligt föreslår borgarna nu att servicenämnden ska få fler uppgifter, bl.a. att driva så kallade kontaktcenter som ska frånta stadsdelsnämnderna kontakten med medborgarna (!). Med andra ord blir det ännu mer angeläget att ta något slags demokratisk kontroll över servicenämndens verksamhet och avskaffa den märkliga lösningen med tjänstemän på uppdrag som egentligen är politiska, innan man ger fler uppgifter till denna nämnd.

Vi anser att idén att koppla kontaktcentren till servicenämnden som har en märklig och odemokratisk sammansättning är en dålig idé som inte bör genomföras. Om syftet är att utveckla kontakten mellan medborgare, företag och besökare är detta förslag det sämsta och mest odemokratiska som man kan tänka sig. Därför föreslår vi att den tidigare modellen med medborgarkontor återinförs i varje stadsdel och utvecklas. Om man absolut vill centralisera bör en ny modell för stadens upphandling av material och tjänster planeras med den gamla MFO (stadens materialförsörjningsorganisation) som förebild. Det ska vara en sund central upphandlingorganisation som ger utrymme för demokratisk insyn, värnar om val av miljövänliga varor som produceras i människovärdiga arbetsmiljöer samt val av tjänster som erbjuds av företag som respekterar rättvis lönesättning för sina anställda.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Lars Arell (s), enligt följande.

Hanteringen av ärendet Kontaktcenter Stockholm har skötts på samma sätt som alltför många av den moderatstyrda majoritetens förslag: hafsigt, med bristande insyn, dålig förankring och undermåligt utredningsunderlag. En betydande del av Kontaktcenter Stockholm, Äldre Direkt, är redan beslutad. Detta innan väsentlig information om den övergripande förändringen fanns tillgänglig för granskning och utvärdering. Vidare diskuteras i den utskickade remissen stora delar av förslaget endast i vaga formuleringar. Det duger inte. Ett förslag av denna dignitet måste innehålla exakta tidplaner för genomförandet och de därmed sammanhängande kostnadsförändringarna.

Utöver det ovan anförda delar socialdemokraterna i stort den bedömning som görs av förvaltningen. Förslaget har en potential att utveckla både kvaliteten och tillgängligheten på den kommunala servicen. E-tjänster och telefonkundtjänster får och kan dock aldrig helt ersätta det personliga mötet. Av stor vikt är exempelvis att de med-

borgare som behöver personlig service, exempelvis p.g.a. bristande språkkunskaper eller funktionshinder, även fortsättningsvis får tillgång till denna.

Östermalms stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordförande Rolf Lindell m fl (s) och ledamoten Marion Sundqvist (mp), enligt följande.

Stadsdelsnämnden föreslås besluta

att besvara remissen med följande förslag:

Ett medborgarkontor ska finnas i varje stadsdelsnämndsområde.

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän prioriteras högt. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Nu ska kontakter ske via så få telefonnummer som möjligt vilket inte alls per automatik är enbart positivt.

Kontaktcentret planeras för en resurskrävande och mycket stor arbetsstyrka. Det sker också i stor brådska utan konsekvensanalyser. Risk finns för dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna. Samtidigt haltar förslaget till kontaktcenter genom att det inte kommer att erbjuda hjälp för socialtjänstens verksamhet och omsorgen om personer med funktionsnedsättning.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare är det viktigare att det finns ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämndsområde. Så var det från början när stadsdelsnämnderna infördes, och erfarenheterna från dessa medborgarkontor är mycket positiva.

Särskilt uttalande gjordes av ordförande Helena Bonnier m fl (m) och ledamoten Gunilla Gustafsson (fp), enligt följande.

Under införandet av kontaktcenter, något som man skulle kunna kalla för medborgarkontor som stadens medborgare kan nå per telefon, vill vi betona vikten av att se till att kontaktcentertjänsterna är enkla och tillförlitliga att använda.

Vi vill kraftigt understryka förvaltningens synpunkter om att det är viktigt att den föreslagna serviceförvaltningen inte kommer att medföra höjda kostnader för den enskilda förvaltningen. Den växel som nu har hand om förvaltningens ärenden är mycket kostnadseffektiv.

Då kontaktcentret är till för alla stadens medborgare vill vi betona vikten av språkkunskaper, även i svenska. Vi vill även lyfta fram de redan idag stora problemen vad

gäller bristande lokal verksamhets – och personkännedom. Det är nödvändigt att personalen utbildas för att få de kunskaper som krävs för att kunna ge en god service.

Södermalms stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av vice ordförande Jan Forsell m.fl. (s) samt ledamöterna Birger Jeansson (mp) och Heinz Spira (v), enligt följande.

Arbetet med att ständigt öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens system och verksamheter. Kontaktcenter Stockholm och tidigare beslutade Äldre direkt innebär en funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden jämförbart med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren. Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och det personliga mötet uteblir.

Vi har i tidigare ärenden haft en del frågeställningar och färlågor om att det nya kontaktcentret – Äldre direkt – som infördes i sommar inte leder till önskad effektivitet och tillgänglighet utan att det istället medför visst dubbelarbete och parallella organisationer som arbetar mot samma målgrupper. Med förslaget om kontaktcenter Stockholm ser vi liknande risker. Finansieringen ska på kort sikt lösas genom den centrala medelsreserven och på längre sikt framgår det att kostnaderna skall beaktas i budget för 2009.

Utredningen har inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala kontaktcentra och har inte heller motiverat varför det skall vara just två centra. Lokala eller regionala centra skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det.

Vi känner en stor oro för den ökade byråkratin som sker på den dagliga verksamheten och stadsdelarnas bekostnad i form av minskat utrymme för verksamhetsinsatser och kvalitetsarbete. Inrättandet av kontaktcentra skall innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock ingenting som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller till att utveckla det strategiska arbetet. Det är nödvändigt att tidsvinster går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Vidare är det en stor brist att kontaktcentret inte kommer att erbjuda hjälp för socialtjänstens verksamheter och omsorgen om personer med funktionsnedsättning. Som förvaltningen påpekar kan detta uppfattas som otydligt för allmänheten att vissa verksamheter inte ingår i kontaktcentret.

Etableringen av både Äldre direkt och det förslagna kontaktcentret måste noggrant följas upp och utvärderas så att tillgängligheten säkerställs och byråkratin effektiviseras.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

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

Stadsdelsnämnden beslutar att avstyrka stadsledningskontorets förslag. Därutöver vill vi framföra följande.

Arbetet med att ständigt öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens system och verksamheter.

Nu ska kontakter med staden i första hand ske via personer i centrala förvaltningar via så få telefonnummer som möjligt, vilket inte alls är enbart positivt för servicenivån. Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna.

Vi har redan i tidigare ärenden haft frågeställningar och farhågor om att det nya kontaktcentret – Äldre direkt – som infördes i sommar 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 förslaget om kontaktcenter Stockholm ser vi liknande risker och befarar otydlighet inför allmänheten samt ett minskat utrymme för verksamhetssatsningar och kvalitetsarbete.

Tanken med kontaktcenter är i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med.

Att uteslutande ha kontakt med stadens tjänstemän på distans passar inte heller alla medborgare. Det måste finnas möjlighet att utföra sitt ärende vid ett personligt besök. För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det finnas minst ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämndsområde. I Enskede-Årsta-Vantör kan det på grund av områdets storlek finnas behov av flera kontor, som gärna kan samlokaliseras med andra kommunala verksamheter.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Etableringen av både Äldre direkt och det förslagna kontaktcentret måste noggrant följas upp och utvärderas så att tillgängligheten säkerställs och byråkratin effektiviseras.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Maria Hannäs (v), ledamoten Monika Lindh m.fl. (s) och ledamoten Birgitta Hansen (mp), enligt följande.

Vi yrkar att Skarpnäcks stadsdelsnämnd godkänner delvis förvaltningens förslag till beslut samt anför i övrigt följande:

Kontaktcenter innebär (tillsammans med redan beslutade Äldre direkt) en centralisering och funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas ansvarsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren (som tyvärr inte finns kvar mer än på några få platser). På så sätt är det ytterligare ett slag mot tanken på den lokala demokratin. Inom de tekniska områdena finns redan kundtjänster som nu omdefinieras och får nytt namn och ingår i kontaktcenterkonceptet.

Tanken med kontaktcenter är bra, det har visat sig att tillgängligheten per telefon ökar rejält, och det var också under vår tidigare mandatperiod som försöken inleddes. Det som är positivt i ärendet är att man inte helt utesluter medborgarkontor, man har uppenbarligen insett att de behövs åtminstone där de finns nu. Det är också bra att service kommer att ges på minst nio vanliga språk.

Utredningen analyserar dock inte möjligheten att ha lokala eller regionala kontaktcenter för den del av kontaktcenterverksamheten som rör stadsdelsnämndernas ansvarsområden.

De tidigare medborgarkontoren fungerade som utmärkta kontaktcenter på den tid som de fanns i varje stadsdel. I Hammarby och Skarpnäck och i alla andra stadsdelar fanns *ett* telefonnummer att ringa, alla slutade på 050.

En mycket stor del av informationen som lämnas kräver snabbt svar av en tjänsteman med lokal kunskap. Inte minst gäller det frågor om stadsdelens stadsmiljö, som parkskötsel, städning m.m. Den kunskapen kan knappast finnas, uppdateras och bibehållas i ett center för hela staden. Det borde i stället finnas fler medborgarkontor, där man kan få personlig service och avlasta tjänstemännen i vissa frågor.

En av tankarna med förslaget är att kontaktcenter ska leda till att tid frigörs till att stödja och vägleda medborgare som inte kan eller har möjlighet att använda datorer.

Det finns inget i utredningen som talar om hur man ska säkra att tidsvinster går till detta ändamål eller till mer tid för strategiskt arbete mm som antas vara en annan effekt av införandet av kontaktcenter. Vid en ökad satsning på lokala medborgarkontor skulle det vara mer trovärdigt att tidsvinsterna går till rätt ändamål och inte blir besparingar.

Tidplanen för ett införande verkar vara helt orealistiskt. Ingen diskussion förs om Servicenämnden skall ha fem ledamöter eller fler om förslaget går igenom.

Farsta stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Gunnar Sandell m fl (s), enligt följande.

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande.

Stadsdelsnämnden avstyrker förslagen i remissen.

Den moderatledda borgliga majoriteten har under denna mandatperiod systematiskt centraliserat stadsdelsnämndernas verksamheter. Mest omfattande är flytten av grundskolan och skolbarnomsorgen, även jobbtorgen, upphandlingarna, kontakterna o s v. Systemet med pengcheckar i stället för anslag är en dold centralisering. Pengsystemen innebär i praktiken att behovsprövningen upphör, alla får lika trots olika behov och förutsättningar. Majoriteten centraliserar och behåller ett tomt stadsdelsnämndsskal. Det är ett hån mot demokratin att detta sker utan beslut om helheten, utan analys av konsekvenserna för invånarna, medarbetarna, styrningen, maktbalansen, delaktigheten, samhörigheten, samordningsvinsterna, effektiviteten. Politikerföraktet ökar vilket är farligt för demokratin.

Självklart är det viktigt att invånarna får den information vi vill ha om kommunens verksamhet, att vi når den handläggare vi behöver kontakta för ett visst konkret ärende. Om detta inte fungerar är det en uppgift för respektive förvaltningsledare att omgående åtgärda.

Internetjänster och information via webben kan ersätta och underlätta en del kontakter. Vid andra krävs inför beslut om t ex stöd en god kännedom om invånaren, tidigare kontakter mm. Vi ser inte att ett kontaktcenter kan ersätta den direkta kontakten mellan handläggaren och invånaren i konkreta ärenden.

Det finns en rad om att även parkskötselansmälningar ska hanteras av kontaktcenter – innebär detta att våra resurser ska avvecklas?

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket inte i samma utsträckning kan förväntas finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risker finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir otydligt inför allmänheten.

Det är även i dessa tjänsteutlåtanden svårt att se hur invånaren konkret påverkas i olika typer av ärenden samt hur våra medarbetare påverkas.

Reservation anfördes av Malin Larsson (v), enligt följande.

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar remissen. Samt därutöver anför följande yttrande.

Kontaktcenter och tidigare beslutade Äldre direkt motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare.

Tanken med kontaktcenter är dock i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat i pilotverksamheterna. Som ett komplement till detta

vore det intressant att få en kundundersökning presenterad för att se hur de äldre i tex. Hässelby-Vällingby har emottagit förändringarna.

Däremot har utredningen inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala kontaktcenter och inte heller motiverat varför man just föreslår att det ska vara två center. Lokala eller regionala center skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket inte i samma utsträckning kan förväntas finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir otydligt inför allmänheten.

Reservation anfördes av Mats E P Lindqvist (mp), enligt följande.

Att godkänna förvaltningens förslag till beslut.

Att föreslå att ett medborgarkontor återinrättas i varje stadsdelsnämndsområde.

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Nu ska kontakter ske via så få telefonnummer som möjligt vilket inte alls per automatik är enbart positivt.

Risk finns för dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det därför finnas ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämnds område.

Det framgår inte heller hur det föreslagna kontaktcentret ska relatera till Driftscentralen och deras hantering av felanmälningar inom Stockholms stad.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Majvi Andersson m fl (s), ledamoten Maj-Len Eklund (v) och ledamoten Kenneth Rönnquist (mp), enligt följande.

Arbetet med att ständigt öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens system och verksamheter.

Vi har i tidigare ärenden haft en del frågeställningar och farhågor om att det nya kontaktcentret – Äldre direkt – som infördes i sommar inte leder till önskad effektivitet och tillgänglighet utan att det istället medför visst dubbelarbete och parallella organisationer som arbetar mot samma målgrupper. Med förslaget om kontaktcenter Stock-

holm ser vi liknande risker. Finansieringen ska på kort sikt lösas genom den centrala medelsreserven och på längre sikt framgår det att kostnaderna skall beaktas i budget för 2009.

Vi känner en stor oro för att den ökade byråkratin kommer att kräva stora resurser. Vi befår att det kommer att ske på bekostnad av den dagliga verksamheten i stadsdelarna i form av minskat utrymme för verksamhetssatsningar och kvalitetsarbete. Vi vill ha garantier att stadsdelarnas resurser inte kommer att belastas för att bekosta denna nya verksamhet.

Vi delar förvaltningens uppfattning att man kommer att förlora kunskapen om de lokala förhållandena. Vi vill understryka förvaltningens påpekande att telefonkontakter inte passar alla medborgare. Det måste även fortsättningsvis finnas möjligheter att besöka ett lokalt medborgarkontor för personlig information och rådgivning, en viktig möjlighet inte minst för medborgare med invandrabakgrund.

Mycket av den information medborgarna efterfrågar kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kommer att finnas i ett stadsövergripande kontaktcenter. Risk finns att dubbla informationskanaler byggs upp vilket skapar en otydlighet såväl för medborgarna som för verksamheterna.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda medborgare som inte har möjlighet att söka information via dator. Det finns dock inget som talar för att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning för att öka antalet medborgarkontor eller ett ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Det är en brist att kontaktcentret inte kommer att erbjuda hjälp för socialtjänstens verksamheter och omsorgen om personer med funktionsnedsättning. Som förvaltningen påpekar vore det att föredra om samtliga verksamheter fördes över så att inga oklarheter kan uppstå i ett första skede om vart personer ska vända sig.

Etableringen av både Äldre direkt och det förslagna kontaktcentret måste noggrant följas upp och utvärderas så att tillgängligheten säkerställs och byråkratin effektiviseras.

Att bilda centrala center är inte alltid den bästa och billigaste lösningen. Centralisering av verksamhet bidrar också till att avlösa stadsdelsnämndernas verksamheter vilket i förlängningen riskerar att urholka stadsdelsnämndernas verksamhet så att de slutligen läggs ner.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av ledamoten Helena Söderlind Paues m.fl. (s) och ledamoten Kjell Marténg (v) och tjänstgörande ersättaren Jimmy Mannung (mp), enligt följande.

Att förvaltningens tjänsteutlåtande återopas som yttrande till Kommunstyrelsen.

Samt att därutöver framföra följande.

Vi delar förvaltningens uppfattning om att ett gemensamt Kontaktcenter och tidigare beslutade Äldre direkt innebär en funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden. Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare.

Tanken med kontaktcenter är dock i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Det är också positivt att ärendet inte helt utesluter befintliga medborgarkontor som en del av kanalerna till allmänheten.

Däremot har utredningen inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala kontaktcenter och inte heller motiverat varför man just föreslår att det ska vara två center. Lokala eller regionala center skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir otydligt inför allmänheten.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete, som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Särskilt uttalande gjordes av tjänstgörande ersättaren Jimmy Mannung (mp), ledamoten Helena Söderlind Paues m.fl. (s) och ledamoten Kjell Marténg (v), enligt följande.

Miljöpartiet välkomnar att majoriteten vill ha en god informationservice till stadens invånare. Vi är dock övertygade om att de storskaliga och opersonliga lösningar som nu föreslås är fel väg att vandra. Vår stad har i sin konstruktion utgått från den lokala närheten genom stadsdelarna och helst då med medborgarkontor. Där det finns kvar går våra medborgare direkt dit och får den hjälp de behöver och det har varit möjlighet för varje stadsdel och varje medborgarkontor att anpassa sin verksamhet utifrån lokala förutsättningar. Där finns både den lokala personliga servicen och telefonservice för den som önskar ringa eller skicka e-post dit.

Miljöpartiet tror att de nya förslagen till lösningar kommer slå särskilt hårt mot de grupper som behöver vår hjälp mest. Allt färre kommer att kunna få rätt och riktig service direkt när hela staden ska fungera som den lokala lilla kommunala enheten. Stockholm är en växande storstad och då behövs de lokala lösningarna allt mer, inte mindre, som de borgliga tycks tro.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Margareta Johansson (v) för minoriteten (s), (v) samt (mp), enligt följande.

Förslag till beslut

Att i huvudsak godkänna stadsdelsnämndens remissvar.

Remissvaret sänds senast den 28 augusti i digital form till Finansroteln, RI-remissvar. KS:s diarienummer ska anges som namn på ärenderubrik. Remissvar ska även skickas till KF/KS kansli i pappersform.

Omedelbar justering

Kontaktcenter och tidigare beslutade Äldre direkt innebär en funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren. Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare. Arbetet med att ständigt öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat.

Tanken med kontaktcenter är dock i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Det är också positivt att ärendet inte helt utesluter befintliga medborgarkontor som en del av kanalerna till allmänheten.

Däremot har utredningen inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala kontaktcenter och inte heller motiverat varför man just föreslår att det ska vara två center. Lokala eller regionala center skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir otydligt inför allmänheten.

Vidare är det en stor brist att kontaktcentret inte kommer att erbjuda hjälp för socialtjänstens verksamheter och omsorgen om personer med funktionsnedsättning.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Etableringen av både Äldre direkt och det föreslagna kontaktcentret måste noggrant följas upp och utvärderas så att tillgängligheten säkerställs och byråkratin effektiviseras.

Exploateringsnämnden

Reservation anfördes av ledamoten Emilia Hagberg och ersättaren Torkel Tigerschiöld (båda mp), enligt följande.

Förslag till beslut

Exploateringsnämnden beslutar
att godkänna kontorets förslag till beslut,
att föreslå att ett medborgarkontor återinrättas i varje stadsdelsnämndsområde,
att därutöver anföra följande:

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Nu ska kontakter ske via så få telefonnummer som möjligt vilket inte alls per automatik är enbart positivt. Risk finns för dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det därför finnas ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämnds område.

Reservation anfördes av ledamoten Ann-Margarethe Livh och ersättaren Lotten von Hofsten (båda v), enligt följande.

Förslag till beslut

Exploateringsnämnden beslutar
att i delvis godkänna kontorets förslag till beslut,
att därutöver anföra följande:

Kontaktcenter och tidigare beslutade Äldre direkt innebär en funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren. Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare.

När det gäller den tekniskt inriktade kontaktcenterverksamheten jämför man med Skellefteå som har en gemensam kundtjänst för tekniska förvaltningar, men Skellefteå är en ganska liten stad och det kan vara svårt att jämföra med storstaden Stockholm.

Tanken med kontaktcenter är dock i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Det är också positivt att ärendet inte helt utesluter befintliga medborgarkontor som en del av kanalerna till allmänheten. Inom de tekniska områdena finns redan kundtjänster som nu omdefinieras och får nytt namn och ingår i kontaktcenterkonceptet.

Däremot har utredningen inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala kontaktcenter och inte heller motiverat varför man just föreslår att det ska vara två center. Lokala eller regionala center skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir otydligt inför allmänheten.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Stadsbyggnadsnämnden

Reservation anfördes av Cecilia Obermüller (mp), enligt följande.

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Nu ska kontakter ske via så få telefonnummer som möjligt vilket inte alls per automatik är enbart positivt. Tveksamheterna och frågor kring Kontaktcenterfunktioner är ännu många.

Risk finns för dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det finnas ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämnds område.

Särskilt uttalande gjordes av Maria Hannäs (v), enligt följande.

Kontaktcenter innebär (tillsammans med redan beslutade Äldre direkt) en centralisering och funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas ansvarsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren (som tyvärr inte finns kvar mer än på några få platser). På så sätt är det ytterligare ett slag mot tanken på den lokala demokratin. Inom de tekniska områdena finns redan kundtjänster som nu omdefinieras och får nytt namn och ingår i kontaktcenterkonceptet.

Tanken med kontaktcenter är bra, det har visat sig att tillgängligheten per telefon ökar rejält, och det var också under vår tidigare mandatperiod som försöken inleddes. Det som är positivt i ärendet är att man inte helt utesluter medborgarkontor, man har uppenbarligen insett att de behövs åtminstone där de finns nu. Det är också bra att service kommer att ges på minst nio vanliga språk.

Utredningen analyserar dock inte möjligheten att ha lokala eller regionala kontaktcenter för den del av kontaktcenterverksamheten som rör stadsdelsnämndernas ansvarsområden. De tidigare medborgarkontoren fungerade som utmärkta kontaktcenter på den tid som de fanns i varje stadsdel. En mycket stor del av informationen som lämnas kräver snabbt svar av en tjänsteman med lokal kunskap. Inte minst gäller det frågor om stadsdelens stadsmiljö, som parkskötsel, städning m.m. Den kunskapen kan knappast finnas, uppdateras och bibehållas i ett center för hela staden. Det borde i stället finnas fler medborgarkontor, där man kan få personlig service och avlasta tjänstemännen i vissa frågor.

En av tankarna med förslaget är att kontaktcenter ska leda till att tid frigörs till att stödja och vägleda medborgare som inte kan eller har möjlighet att använda datorer. Det finns inget i utredningen som talar om hur man ska säkra att tidsvinster går till detta ändamål eller till mer tid för strategiskt arbete mm som antas vara en annan effekt av införandet av kontaktcenter. Tidplanen för ett införande verkar vara helt orealistiskt. Ingen diskussion förs om Servicenämnden skall ha fem ledamöter eller fler om förslaget går igenom.

Trafik- och renhållningsnämnden

Reservation anfördes av ledamoten Mats Lindqvist och ersättaren Hampus Rubaszkin (båda mp), enligt följande.

Förslag till beslut

Trafik- och renhållningsnämnden beslutar att godkänna kontorets förslag till beslut, att föreslå att ett medborgarkontor återinrättas i varje stadsdelsnämndsområde.

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Nu ska kontakter ske via så få telefonnummer som möjligt vilket inte alls per automatik är enbart positivt.

Risk finns för dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det därför finnas ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämnds område.

Det framgår inte heller hur det föreslagna kontaktcentret ska relatera till Driftscen-
tralen och deras hantering av felanmälningar inom Stockholms stad.

Reservation anfördes av tjänstgörande ersättaren Kajsa Stenfelt (v), enligt föl-
jande.

Förslag till beslut

Trafik- och renhållningsnämnden beslutar
att i delvis godkänna kontorets förslag till beslut,
att därutöver anföra följande:

Kontaktcenter och tidigare beslutade Äldre direkt innebär en funktionsindelning av
informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden jämfört
med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren. Utvecklingen motverkar
den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga
mötet blir ovanligare.

När det gäller den tekniskt inriktade kontaktcenterverksamheten jämför man med
Skellefteå som har en gemensam kundtjänst för tekniska förvaltningar, men Skellefteå
är en ganska liten stad och det kan vara svårt att jämföra med storstaden Stockholm.

Tanken med kontaktcenter är dock i grunden bra, eftersom det har visat sig att till-
gängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Det är också positivt att
ärendet inte helt utesluter befintliga medborgarkontor som en del av kanalerna till
allmänheten. Inom de tekniska områdena finns redan kundtjänster som nu omdefinie-
ras och får nytt namn och ingår i kontaktcenterkonceptet.

Däremot har utredningen inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala
kontaktcenter och inte heller motiverat varför man just föreslår att det ska vara två
center. Lokala eller regionala center skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per
telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vil-
ket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verk-
samheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir
otydligt inför allmänheten.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har
möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att
tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas
bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat
antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda
ändamål och inte till besparingar.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Åsa Romson (mp), enligt följande.

Att godkänna förvaltningens förslag till beslut

Att föreslå att ett medborgarkontor återinrättas i varje stadsdelsnämndsområde

Att därutöver anföras följande.

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Nu ska kontakter ske via så få telefonnummer som möjligt vilket inte alls per automatik är enbart positivt. Risk finns för dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det därför finnas ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämnds område.

Fastighetsnämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Martin Michel och ersättaren Yildiz Kafkas (båda mp), enligt följande.

Förslag till beslut

Fastighetsnämnden beslutar att

avslå kontorets förslag till beslut.

föreslå att ett medborgarkontor återinrättas i varje stadsdelsnämndsområde

därutöver anföras följande

Att Stockholms stad skulle bilda 24 st stadsdelsnämnder var väl förankrat i en gemensamma partiöverenskommelse med alla partier utom moderaterna. Syftet var bland annat att ge medborgarna mer demokratiskt inflytande på politiska beslut i den egna stadsdelen och en närmare och mer direkt service till de boende i stadsdelen.

Detta förslag är ett allvarligt steg i den moderatledda majoritetens vilja att smyga på medborgarna en nedläggning av stadsdelsnämnderna. Vi är mycket förvånade över att folkpartiet och centern har deltagit i ett sådant förslag som detta innebär.

Tidigare har exempelvis stadsdelarnas antal minskats från 24 till 18 och senare från 18-14, nämndernas remissrätt främst gällande nya och ändrade detaljplaner har tagits bort. Vidare har upphandlingar av samhällsservice samt park- och gatuskötsel centraliserats till tekniska nämndhuset. Torghandeln har centraliserats till fastighetsnämnden. Nu tillfogas ytterligare ett viktigt steg i majoritetens nedmontering av stadsdelsnämnderna

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Nu ska kontakter ske via så få telefonnummer som möjligt vilket inte alls per automatik är enbart positivt. Risk finns för dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna.

Att ständigt ändra organisationer, viktig samhällsservice och telefonnummer dit medborgare kan vända sig för information och hjälp är allvarligt. Det leder till stort missnöje och frustration bland många av stadens invånare som därigenom får sämre möjligheter att utnyttja service som de har rätt till.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det därför finnas minst ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämnds område.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Håkan Wahlén m.fl. (s), enligt följande.

Arbetet med att ständigt öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens system och verksamheter. Nu ska kontakter med staden i första hand ske med personer i centrala förvaltningar via så få telefonnummer som möjligt, vilket inte alls är enbart positivt för servicenivån. Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna.

Vi har redan i tidigare ärenden haft frågeställningar och farhågor om att det nya kontaktcentret - Äldre direkt - som infördes i sommar 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 förslaget om kontaktcenter Stockholm ser vi liknande risker och befarar otydlighet inför allmänheten samt ett minskat utrymme för verksamhetsåtgärder och kvalitetsarbete.

Tanken med kontaktcenter är i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Att uteslutande ha kontakt med tjänstemän på distans passar inte heller alla medborgare. Det måste finnas möjlighet till personligt besök. För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det finnas minst ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämndsområde.

Vi delar också förvaltningens uppfattning att socialtjänstens verksamheter och omsorgen om personer med funktionsnedsättningar inte ska ingå i Kontaktcenter, eftersom många ärenden är känsliga individärenden som bäst sköts av stadsdelsförvaltningarnas handläggare.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar. Etableringen av både Äldre direkt och det förslagna kontaktcentret måste noggrant följas upp och utvärderas så att tillgängligheten säkerställs och byråkratin effektiviseras.

Kulturnämnden

Särskilt uttalande gjordes av ledamöterna Ann Mari Engel (v), Eva Louise Erlandsson Slorach (s), Hasan Hitay (s) och Kerstin Wickman (mp) samt tjänstgörande ersättaren Inga Granberg (s), enligt följande.

Kontaktcenter innebär en funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren. Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare.

Tanken med kontaktcenter är dock i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Det är också positivt att ärendet inte helt utesluter befintliga medborgarkontor som en del av kanalerna till allmänheten.

Däremot har utredningen inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala kontaktcenter och inte heller motiverat varför man just föreslår att det ska vara två center. Lokala eller regionala center skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir otydligt inför allmänheten. En erfarenhet av detta kan man se när färdtjänst flyttade sin telefonväxel utomlands.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Socialtjänstnämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Karin Rågsjö (v) och ledamöterna Abdo Goriya m.fl. (s), enligt följande.

Socialtjänstnämnden beslutar att avstyrka stadsledningskontorets förslag. Därutöver vill vi framföra följande.

Arbetet med att ständigt öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens system och verksamheter. Nu ska kontakter med staden i första hand ske med personer i centrala förvaltningar via så få telefonnummer som möjligt, vilket inte alls är enbart positivt för servicenivån. Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna.

Vi har redan i tidigare ärenden haft frågeställningar och farhågor om att det nya kontaktcentret – Äldre direkt – som infördes i sommar 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 förslaget om kontaktcenter Stockholm ser vi liknande risker och befarar otydlighet inför allmänheten samt ett minskat utrymme för verksamhetsinsatser och kvalitetsarbete.

Tanken med kontaktcenter är i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Att uteslutande ha kontakt med tjänstemän på distans passar inte heller alla medborgare. Det måste finnas möjlighet till personligt besök. För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det finnas minst ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämndsområde.

Vi delar också förvaltningens uppfattning att socialtjänstens verksamheter och omsorgen om personer med funktionsnedsättningar inte ska ingå i Kontaktcenter, eftersom många ärenden är känsliga individärenden som bäst sköts av stadsdelsförvaltningarnas handläggare.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar. Etableringen av både Äldre direkt och det förslagna kontaktcentret måste noggrant följas upp och utvärderas så att tillgängligheten säkerställs och byråkratin effektiviseras.

Utbildningsnämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Roger Mogert m fl (s) och ledamoten Inger Stark (v), enligt följande.

Utbildningsnämnden lämnar följande yttrande över remissen.

Kontaktcenter innebär en funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren. Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare.

Tanken med kontaktcenter är dock i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Det är också positivt att ärendet inte helt utesluter befintliga medborgarkontor som en del av kanalerna till allmänheten.

Däremot har utredningen inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala kontaktcenter och inte heller motiverat varför man just föreslår att det ska vara två center. Lokala eller regionala center skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir otydligt inför allmänheten.

En erfarenhet av detta kan man se när färdtjänst flyttade sin telefonväxel utomlands.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Reservation anfördes av ledamoten Per Olsson (mp), enligt följande.

Remissen besvaras med följande förslag

Ett medborgarkontor ska finnas i varje stadsdelsnämndsområde

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren, de utlokaliserade telefonväxlarna samt att alla tjänstemän tidigare uppmanades att sprida sina telefonnummer. Det senare underlättade för medborgare att

återknyta till tjänstemän de tidigare haft kontakt med. Nu ska kontakter ske via så få telefonnummer som möjligt vilket inte alls per automatik är enbart positivt.

Risk finns för dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare ska det finnas ett medborgarkontor inom varje stadsdelsnämnds område.

Kontaktcenter innebär en funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren. Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare.

Tanken med kontaktcenter är dock i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Det är också positivt att ärendet inte helt utesluter befintliga medborgarkontor som en del av kanalerna till allmänheten.

Däremot har utredningen inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala kontaktcenter och inte heller motiverat varför man just föreslår att det ska vara två center. Lokala eller regionala center skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir otydligt inför allmänheten.

En erfarenhet av detta kan man se när färdtjänst flyttade sin telefonväxel utomlands.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Äldrenämnden

Reservation anfördes av ledamoten Margareta Johansson (v), enligt följande.

Äldrenämnden lämnar följande yttrande över remissen.

Kontaktcenter och tidigare beslutade Äldre direkt innebär en funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren. Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare.

Tanken med kontaktcenter är dock i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Det är också positivt att ärendet inte helt utesluter befintliga medborgarkontor som en del av kanalerna till allmänheten.

Däremot har utredningen inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala kontaktcenter och inte heller motiverat varför man just föreslår att det ska vara två center. Lokala eller regionala center skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir otydligt inför allmänheten.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Reservation anfördes av ledamoten Eivor Karlsson (mp), enligt följande.

Äldrenämnden lämnar följande yttrande över remissen.

Det är viktigt att arbetet med att öka tillgängligheten för medborgarna till stadens alla funktioner och tjänstemän är högt prioriterat. Ett kontaktcenter kan vara en god idé och ett led i detta arbete. Men det kommer inte att kunna ersätta de nedlagda medborgarkontoren.

Det är också en svaghet att kontaktcentrat inte erbjuder stöd och hjälp för socialtjänstens verksamhet och omsorgen om personer med funktionshinder.

Det finns risk för dubbelarbete och ökad byråkrati i stället för förbättrad tillgänglighet för medborgarna.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskännedom. Ett enda kontaktcenter för de mjuka, sociala verksamheterna motverkar den lokala demokratin och det personliga mötet med medborgarna.

För bästa lokala kännedom och tillgänglighet för stadsdelarnas invånare bör det finnas ett medborgarkontor inom varje stadsdel. Alternativt ett antal kontaktcenter lokalt placerade.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Leif Rönngren m.fl. (s), enligt följande.

Arbetet med att ständigt öka tillgängligheten för medborgarna till stadens verksamheter måste alltid vara prioriterat. Detta övergripande mål måste också vara ledstjärna vid effektiviseringar av stadens system och verksamheter.

Vi har i tidigare ärenden haft en del frågeställningar och farhågor om att det nya kontaktcentret – Äldre direkt – som infördes i sommar inte leder till önskad effektivitet och tillgänglighet utan att det istället medför visst dubbelarbete och parallella organisationer som arbetar mot samma målgrupper. Med förslaget om kontaktcenter Stockholm ser vi liknande risker. Finansieringen ska på kort sikt lösas genom den centrala medelsreserven och på längre sikt framgår det att kostnaderna skall beaktas i budget för 2009.

Vi känner en stor oro för den ökade byråkratin som sker på den dagliga verksamheten och stadsdelarnas bekostnad i form av minskat utrymme för verksamhetsinsatser och kvalitetsarbete.

Vidare är det en stor brist att kontaktcentret inte kommer att erbjuda hjälp för socialtjänstens verksamheter och omsorgen om personer med funktionsnedsättning. Som förvaltningen påpekar kan detta uppfattas som otydligt för allmänheten om vissa verksamheter inte ingår i kontaktcentret.

Etableringen av både Äldre direkt och det förslagna kontaktcentret måste noggrant följas upp och utvärderas så att tillgängligheten säkerställs och byråkratin effektiviseras.

Kulturnämnden

Särskilt uttalande gjordes av ledamöterna Ann Mari Engel (v), Eva Louise Erlandsson Slorach (s), Hasan Hitay (s) och Kerstin Wickman (mp) samt tjänstgörande ersättaren Inga Granberg (s), enligt följande.

Kontaktcenter innebär en funktionsindelning av informationsverksamheten som rör stadsdelsnämndernas verksamhetsområden jämfört med de tidigare geografiskt förankrade medborgarkontoren. Utvecklingen motverkar den lokala demokratin genom att informationen centraliseras och att det personliga mötet blir ovanligare.

Tanken med kontaktcenter är dock i grunden bra, eftersom det har visat sig att tillgängligheten per telefon har ökat rejält i pilotverksamheterna. Det är också positivt att ärendet inte helt utesluter befintliga medborgarkontor som en del av kanalerna till allmänheten.

Däremot har utredningen inte analyserat möjligheterna att ha lokala eller regionala kontaktcenter och inte heller motiverat varför man just föreslår att det ska vara två center. Lokala eller regionala center skulle kunna kombinera ökad tillgänglighet per telefon med bibehållen möjlighet till personliga besök för dem som behöver det.

Mycket av den information som efterfrågas kräver lokal verksamhetskunskap, vilket knappast kan finnas i ett enda stadsövergripande kontaktcenter för de mjuka verksamheterna. Risken finns därför att dubbla informationskanaler byggs upp, vilket blir

otydligt inför allmänheten. En erfarenhet av detta kan man se när färdtjänst flyttade sin telefonväxel utomlands.

Kontaktcenter ska innebära att tid frigörs för att vägleda invånare som inte har möjlighet att söka information via datorer. Det finns dock inget som säkrar att tidsvinsten verkligen används för detta eller för mer tid till strategiskt arbete som antas bli en annan effekt. En uttalad målsättning att öka antalet medborgarkontor eller ökat antal kontaktcenter skulle göra det mer trovärdigt att tidsvinsterna går till avsedda ändamål och inte till besparingar.

Bilaga 2

Dnr SB: 08-0346
Datum: 2008-06-26

Sara Feinberg

Stockholms Stadshus AB
105 35 Stockholm
Samt elektroniskt till:
REMISS_SHUS@s-husab.stockholm.se

Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad
Remiss från Finansroteln, Stockholms Stadshus
Diarienummer: 001139/2008

Synpunkter från AB Svenska Bostäder

Bakgrund

Sedan 2007 använder Svenska Bostäder samma tekniska lösning för telefoni som flera av Stockholm stads övriga förvaltningar och bolag. Genom stadens ramavtal med TietoEnator, nyttjar vi Telias Centrex-lösning för såväl fast som mobil telefoni.

Svenska Bostäders huvudväxel och reception ligger på huvudkontoret i Vällingby. Totalt har företaget cirka 60 000 inkommande samtal per månad. Av dem går cirka 10 000 via huvudväxeln i Vällingby. I enlighet med vårt decentraliserade arbetssätt går större delen av samtalen direkt till den person eller den funktion som är berörd.

En nyligen genomförd telefonkvalitetsundersökning (april 2008) visar att 54 procent av våra inkommande samtal besvaras av rätt person direkt. Ytterligare 28 procent lämnade ett röstmeddelande hos rätt person och 8 procent fick besked om skäl till personens frånvaro via telefonist.

Arbetssätt

Svenska Bostäders organisation och arbetssätt är decentraliserat och bygger på en nära, vardagskontakt mellan hyresgäst och den bovärd/miljövård som arbetar i det egna bostadsområdet. Lokalt finns också områdeskontor som administrerar bostads- och lokaluthyrning, ekonomi etc.

En övervägande majoritet av våra samtal kommer från någon av våra 90 000 hyresgäster eller från någon av våra många entreprenörer.

En förutsättning för att kunna ge god service och svara på hyresgästernas frågor är att såväl bovärderna som övriga medarbetare i området har mycket god lokal kännedom och närvaro. För att kunna hjälpa en hyresgäst måste man ofta ha specifik kunskap om förhållandena i ett visst trapphus, känna till utrustning och material i en specifik lä-

genhet, veta när olika gårdsmöten äger rum etc. Denna kunskap bygger på erfarenhet och kan bara till viss del hittas i sökbara IT-system.

En stor del av bovärdens samtal handlar också om att hyresgästen vill göra en så kallad felanmälan, det vill säga påtala ett fel eller en brist i den egna lägenheten, i fastighetens allmänna utrymnen eller på gården och att man vill ha respons på när felet kan åtgärdas.

Utlåtande – Kontaktcenter Stockholm

Svenska Bostäder ser Kontaktcenter Stockholm som ett positivt initiativ för möta många av de generella frågor som stockholmarna har. Där kan de t ex snabbt få en sammanhållen bild av hur man söker bostad i staden, hur kösystemen fungerar i olika bolag och hos bostadsförmedlingen, var det byggs nya bostäder och var det finns störst möjlighet att hitta en ledig bostad just nu.

Vid den typen av generella frågor skulle Kontaktcenter både kunna avlasta Svenska Bostäders personal och ge en väl sammanhållen bild till en bostadssökande el dyl..

På Svenska Bostäders webbplats finns generell information av den typ som bostadssökande ofta efterfrågar. Samma information skulle kunna fungera som underlag för personalen i Kontaktcenter Stockholm. Om ytterligare informationsvägar behövas har vi naturligtvis möjlighet att förse Kontaktcenter löpande med uppdaterad information efter behov.

Utlåtande – Gemensam växel

Svenska Bostäders uppfattning är att en gemensam växel för stadens bolag och förvaltningar går stick i stäv med den lokala, personliga kontakt som vi eftersträvar med våra hyresgäster.

Även om det tekniskt sett är relativt enkelt att slå ihop vår växeln med andra förvaltningars och bolags i staden, menar vi att det skulle skapa ytterligare en kontaktnivå för våra hyresgäster.

Vi eftersträvar istället så få nivåer som möjligt, och information som gör att man direkt kommer i kontakt med den medarbetare frågan berör. För ett bolag som vårt, där en majoritet av samtalen kommer från befintliga hyresgäster, ger det bäst möjlighet att ge god service. Undersökningar visar att vår tillgänglighet är relativt god. Vid årsskiftet 2008/2009 avskaffar vi telefontider helt vilket ger oss goda förhoppningar om att öka våra tillgänglighet ytterligare.

AB Svenska Bostäder

Sandra Plavinskis
Informationschef

Eva Sporrang
Funktionsansvarig Telefoni

Remiss

DATUM

2008-06-17

Dnr 2008/0499

KONTAKTPERSON

Björn Jacobson

VD-staben

08-737 24 46

Yttrande över förslag till etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad

Bakgrund

I beslutet 2007-04-16 Dnr 030-2455/2005, Översyn av stadens organisation, fick kommunstyrelsen i uppdrag av kommunfullmäktige att efter utvärdering av de kontaktcenter som i dag finns i staden återkomma med förslag till gemensamma lösningar inom kontorsadministration och växel.

Som en del i satsningen på e-förvaltning, initierade Stockholms stads IT-råd hösten 2003 en förstudie om kontaktcenter (KC). Förstudien genomfördes i Bromma stadsdelsnämnd och avslutades den 25 mars 2004. Studien visade att en stor del av telefonsamtalen till stadsdelsförvaltningen inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten var på ca 40 %. Situationen ansågs inte vara acceptabel.

En fördjupad analys genomfördes sedan i Bromma. Därefter sattes ett kontaktcenter upp, vilket nu har varit i drift sedan april 2005. Ytterligare ett kontaktcenter i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd togs i drift under oktober 2005.

Projektet visar att kontaktcenter är ett effektivt sätt att hantera inkommande ärenden, främst via telefon där kunden gör ett val för sitt ärende genom en knapptryckning och automatiskt kopplas in i en önskad svarsgrupp, exempelvis äldreomsorgen, där kompetenta handläggare besvarar kunden vid första kontakten.

Ärendet

Kommunfullmäktige i Stockholm stad har beslutat att göra en omfattande satsning på e-förvaltning. Stadens invånare, företag och besökare ska erbjudas ett större utbud av tjänster inom den kommunalt finansierade servicen via olika kanaler. Detta kommer att öka kvaliteten för den enskilde invånaren och effektiviteten i handläggningen, vilket på sikt leder till kostnadsbesparingar. För att ytterligare förbättra tillgängligheten och få en mer enhetlig handläggning av ärenden har nu, inom ramen för e-förvaltning, införandet av kontaktcenter i Stockholm utretts av stadsledningskontoret.

Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden som t.ex. förskolefrågor, bygglov, miljö, renhållning tar hand om och löser inkommande ärendet direkt istället för att koppla vidare längre in i organisationen. Kontaktcenter Stockholm ska kommunicera med invånarna på deras villkor, huvudsakligen via telefon, men även via e-tjänster, e-post, SMS m.m.

Stadsledningskontoret föreslår att Kontaktcenter Stockholm inrättas från 1 september 2008 och att ansvaret för detta åläggs servicenämnden.

Servicenämnden ansvarar för kontrakt, avtal, lokalförhyringar och liknande från 1 september, men kontaktcenterverksamheten startar sitt arbete mot invånare, företag och besökare successivt från 1 november. Därmed överförs också ansvaret för Äldre Direkt från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd till servicenämnden. Förutom ledning och kontaktcenterverksamhet ska servicenämnden även etablera en analys- och strategifunktion. Kontaktcenter Stockholm föreslås utgöras av två kontaktcenter. Den ena föreslås placeras i tekniska nämndhuset och ska inriktas på de frågor som rör de verksamheter som finns lokaliserade där eller som är anslutna till växeln i tekniska nämndhuset. Initialt gäller det exploateringsnämnden stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden (stadsarkivet), trafik- och renhållningsnämnden och Stockholms Bostadsförmedling AB. De frågor gällande stadsmiljö som huvudsakligen avser parkskötsel, vilket stadsdelsnämnderna ansvarar för, föreslås också tas emot och hanteras i tekniska nämndhusets kontaktcenter. Huvuddelen av stadens bolag avses också att tas om hand i tekniska nämndhuset.

AB Familjebostäders synpunkter

Familjebostäder utgår ifrån att ambitionen om att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företagare och besökare kan ringa oberoende av ärende inte innebär att alla bolag och förvaltningar ska tvingas in i en gemensamt upphandlad telefonlösning. Bolaget har tidigare varit en del i den av staden centralupphandlade telefonlösningen, 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. Avtalet innebär att mobiltelefon är mottagningsenhet för både den fasta nummerserien som mobiltelefonnumret. Detta för att öka medarbetarnas tillgänglighet och underlätta för hyresgästerna att komma i kontakt med rätt person. Genom den nya telefonlösningen har svarsfrekvensen ökat markant och kundnöjdheten hos våra hyresgäster kraftigt förbättrats.

Att hänvisa våra hyresgäster att gå via en kontaktcenterorganisation med sina ärenden innebär enligt bolagets uppfattning en klar försämring. I frågor som rör felanmälan, tillval i lägenhetsunderhåll, bostadsbyte och hyresjuridiska frågor har, enligt bolagets uppfattning, ett kontaktcenter uppenbart och tydligt sämre förutsättningar att lösa uppgiften. Verksamhetens karaktär kräver kontakter på olika nivåer inom bolaget eftersom det handlar om att hitta den bästa lösningen för kunden i varje specifikt fall. Att vara nära kunden är avgörande. Bolaget har i samband med upphandlingen av Telenor köpt ut sin gamla mobilnummerserie från Tele 2 för att göra det möjligt att ha mobilnummer som är identiska med de fasta numren. Tanken att lansera ett nytt gemensamt nummer för hela staden är av denna anledning inte särskilt lämpligt.

Familjebostäder har ingen egen bostadskö för personer som idag inte är hyresgäster hos bolaget. All förmedling av bostäder till nya hyresgäster sker genom bostadsförmedlingen.

Den fråga som skulle vara lämplig att hantera inom ramen för ett kontaktcenter är lokalerbjudanden. Genom kontaktcentret kan företagare och andra som är ute efter kontors- eller butikslokaler få tillgång till hela stadens utbud. Att teckna kontrakt m. m. hanteras självfallet av respektive lokalägare.

Beslut

Som svar på remissen överlämnas och åberopas detta tjänsteutlåtande.

Bosse Sundling
Verkställande direktör

18 juni 2008
Dnr 2008-0743

Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg
105 35 Stockholm

Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad, dnr 001139/2008

Med anledning av rubricerad remiss får Stockholmshem avge följande svar.

Stadsledningskontoret föreslår att gemensamt kontaktcenter för stadens verksamheter inrättas så att Stockholms invånare, företag och besökare enkelt kan få svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden.

Det stora flertalet av samtalen som kommer till Stockholmsshems växel, cirka 150 000 per år, är relaterade till boendet och de allra flesta, cirka 120 000 rör felanmälningsfrågor. Av dessa är cirka 17 000 akuta och kräver omedelbara insatser. Stockholmsshems verksamhet är organiserad för åtgärder dygnet runt via den centrala felanmälan på ordinarie arbetstid och med hjälp av larmcentral för åtgärder under icke kontorstid. Denna larmcentral hanterar ca 30 000 samtal/år och leder och fördelar arbetet under jourtid till våra servicebilar. Våra hyresgäster har idag möjlighet att anmäla fel dels via vår centrala felanmälan och dels via Internet.

De övriga samtal som inkommer till företaget är mestadels relaterade till de normala processer som finns inom ett fastighetsbolag. Relativt många samtal till vårt växelnummer rör bostadsförmedling från icke hyresgäster som rent allmänt söker bostad och dessa hänvisas redan idag genom talsvarsinformation till bostadsförmedlingen. Ett gemensamt kontaktcenter med ett ingående telefonnummer för samtliga förvaltningar och bolag synes försämra och fördröja åtgärden för felavhjälpning inom våra fastigheter utan att ge några större fördelar för externa kunder.

Med den stora samtalsmängd som inkommer till företaget krävs en väl fungerande teknisk plattform för att väntetiderna för kunderna inte skall bli för långa och vi avser att under året upgradera vår tekniska plattform för att förbättra tillgängligheten för våra kunder. Om staden redan nu har upphandlat en effektiv plattform för ett kontaktcenter så ansluter vi gärna till denna tekniska lösning.

Stockholmshem har idag en MD 110 växel med version MX-one TSW och DNA 5.4, vårt avtal med Telia löper fram till 2010-12-31. Den föreslagna gemensamma lösningen med en teknisk plattform för staden och gemensamt svarsställe skulle innebära avsevärda fördelar för Stockholmshem som då inte behöver hålla egen växelpersonal och inte heller ha ansvaret för en egen växel.

Stockholmshem 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 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 insatta i hur ett svenskt bostadsföretag fungerar.

Med vänlig hälsning

AKTIEBOLAGET STOCKHOLMSHEM

Pelle Björklund

Dnr: 608-2008

Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg
105 35 STOCKHOLM

Stockholm 2008-06-17

Remissen om förslag till Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad, dnr 036-1139/2008

Kommunstyrelsen genom finansroteln har remitterat rubricerade förslag till bland annat Stockholms Stadshus AB, som i sin tur tillställt SISAB en underremiss. SISAB får med anledning härav framföra följande.

SISAB ser positivt till att det inom servicenämnden inrättas ett Kontaktcenter Stockholm från och med den 1 september 2008 för stadens nämnder och bolag samt en gemensam växel från och med 1 januari 2009. Detta är ett positivt beslut för en förbättrad service och tillgänglighet i enlighet med Vision 2030.

Ett kontaktcenter med en gemensam växel inom staden medför bland annat att SISAB kommer att utarbeta bra rutiner och kontaktvägar mellan Kontaktcenter Stockholm och bolaget. Det bedöms lämpligt att SISAB, liksom övriga nämnder och bolag, noggrant beskriver sin roll och sitt ansvarsområde för Kontaktcenter Stockholm i syfte att medborgarnas förstakontakt med centret resulterar i kortare vägar till berörd tjänsteman och funktion i bolaget.

Med vänlig hälsning

Skolfastigheter i Stockholm AB

Johan Castwall

Remissvar
Sida 13(20)
Datum 2008-06-09
Diariernr 14-0819/08
Handläggare
Marguerite Sjöström-Josephson
Michael Buch
Versionsnr 1.0
Godkänd av VD

Yttrande över Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisationen i Stockholms stad

Stokab välkomnar förslaget att inrätta ett kontaktcenter varvid växelfunktionerna i staden kan samordnas fr.o.m. 1 september 2008. Denna åtgärd bidrar till ökad tillgänglighet och därmed förbättrad service till stadens medborgare och företag. Samordningen är även en väsentlig del i att kunna effektivisera de administrativa funktioner som kontaktcentret tjänar.

Ett andra steg i denna utveckling skulle kunna vara att utreda förutsättningarna för ett införande av IP-telefoni för Kontaktcenter Stockholm. Avsikten skulle vara att skapa en integration mellan data, telefoni och verksamhetssystem av olika slag. Informationen i stadens datasystem skulle då kunna nyttjas i kontakterna med medborgare och näringsliv såväl via "nätet" som via telefon.

2008-06-10

Stadsledningskontoret
Stadshuset

Yttrande över remiss Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholm, Dnr 036-1139/2008

Stockholm Parkering har fått rubricerade ärende på remiss och vill med utgångspunkt från sitt verksamhetsansvar framföra följande synpunkter.

Bolaget delar uppfattningen om att de ärenden som kan hanteras av ett kontaktcenter bör vara av mindre komplicerat slag så att innevånarna kan bemötas på samma sätt och hanteringen bli enhetlig. Speciellt rationellt och serviceinriktat kan ett sådant förfarande bli med ärenden av likartat slag som berör exempelvis stadsdelsförvaltningarnas verksamhetsansvar. Sannolikt kommer innevånaren i sådana fall att uppleva både att de lättare får kontakt och sparar tid.

För ärenden av lite mer komplicerat slag och som kräver mer sakkunskap kan upplevelsen bli den att man måste passera ytterligare ett steg om ärendet först måste gå via ett kontaktcenter på väg till ansvarig tjänsteman. Därför bör noggranna analyser föregå beslutet om var skiljelinjen mellan olika ärendetyper ska gå mellan fackorgan och kontaktcenter.

Bolaget har omfattande kontakter med allmänheten som till en alldeles övervägande del består av att man vill hyra parkeringsplats, överklaga en kontrollavgift eller göra en felanmälan. Kunden erbjuds därvid flera alternativ. Man kan under kontorstid ringa eller personligen besöka huvudkontoret, maila eller använda sig av bolagets hemsida där man bl a kan anmäla intresse för att hyra plats, överklaga en kontrollavgift, skaffa autogiro eller felanmäla. Hemsidan innehåller även "Mina sidor" med information om fakturor, avtal och där man också kan beställa extra nycklar eller anmäla adressändringar mm.

Om kunden väljer att ringa svarar en telefonist/receptionist som beroende på ärendets art kopplar samtalet till lämplig "slinga" som betjänas av kundtjänstpersonal med god lokalkännedom. Vid personligt besök ser telefonisten/receptionisten till att kunden får träffa en sakkunnig handläggare. När det gäller uthyrning av plats eller överklagande av en kontrollavgift vill kunden som regel diskutera den situation som gäller på aktuell plats. De som redan hyr plats eller som har fått en kontrollavgift har tillgång till telefonnumret till rätt slinga. Telefonisten/receptionisten är också en del av kundtjänst och handlägger bl a kontrollavgiftsärenden.

För att kunna hantera ovan nämnda kontakter med allmänheten och ge en god service har bolaget vidare valt att utveckla ett antal IT-system som är specialanpassade till och starkt integrerade med den verksamhet som bolaget bedriver. Detta gäller såväl ekonomisystem som system för att hantera uthyrning, kontrollavgifter och felanmälan

mm. Exempelvis måste varje felanmälan kunna bedömas och prioriteras efter svårighetsgrad innan den via SMS går ut till ansvarig serviceman på fältet för åtgärd.

Bolaget bedömer mot bakgrund av ovan redovisade fakta att en integrering av verksamheten i ett centralt kontaktcenter inom kommunen i de allra flesta fallen skulle medföra ett extra mellanled för kunden och därmed också en försämrad service. De frågeställningar som bolaget hanterar gentemot allmänheten kräver ett alltför stort specialistkunnande som svårligen skulle kunna samordnas med andra bolag/förvaltningar.

Med vänlig hälsning

Kjell Karlsson

Stockholms Stadshus AB
105 35 Stockholm

Kontaktcenter Stockholm – förslag till etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad, svar på underremiss från Stockholms Stadshus AB

Stockholm Business Region överlämnar och återoppar nedanstående tjänsteutlåtande som svar på remissen från Stockholms Stadshus AB om Kontaktcenter Stockholm – förslag till etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad.

Tjänsteutlåtandet anmäls som kontorsyttrande till styrelsen för Stockholm Business Region den 30 september 2008.

Torbjörn Jansson

Kristina Tidestav

Bakgrund

Stockholms Stadshus AB har översänt en underremiss om inrättande av Kontaktcenter Stockholm från Kommunstyrelsen till Stockholm Business Region för yttrande. I ärendet föreslås att en kontaktcenterorganisation införs för stadens nämnder och bolag från den 1 september 2008 och att ansvaret åläggs servicenämnden. Med kontaktcenter avses att utbildad personal inom olika verksamhetsområden såsom exempelvis förskola, bygglov, miljö, renhållning, tar hand om och besvarar inkommande ärenden vid första svarsstället, istället för att koppla samtalet vidare.

Bakgrunden är att Stockholms stad i sin e-strategi har beslutat att göra en omfattande satsning på att införa e-förvaltning. Syftet är att erbjuda invånare, företag och besökare samt andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen via olika kanaler och att öka effektiviteten i serviceutbudet. En av de största kommunikationskanalerna in i staden är telefoni och målsättningen med att införa kontaktcenter är att 70 procent av frågorna ska kunna besvaras eller tas omhand direkt. Fr o m 1 januari 2009 föreslås också att en gemensam växel inrättas i Stockholms stad.

I ärendet föreslås att kontaktcenter Stockholm utgörs av två enheter, varav en med placering på tekniska nämndhuset med ansvar för de frågor som handläggs av exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, del av kulturnämnden, trafiknämnden samt huvuddelen av stadens bolag. Den andra delen av Kontaktcenter Stockholm föreslås inriktas på frågor om bl a äldreomsorg, förskola och utbildning och dess fysiska lokalisering får avgöras av servicenämnden.

Stockholm Business Regions synpunkter

Stockholm Business Region är positiv till stadens satsning på att inrätta kontaktcenter. Det skapar förutsättningar för att staden ska kunna förbättra snabbheten och tillgängligheten i servicen till stockholmarna. Det ligger också helt i linje med SBR-koncernens huvuduppdrag – att tillhandahålla en god service till företagare och besö-

kare. Bolaget kan vidare konstatera att inriktningen med att inrätta ett kontaktcenter för telefoni med placering i tekniska nämndhuset med ansvar för frågor som handläggs av bl a exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden och trafiknämnden, tillgodoser efterfrågan på en ”one-stop-shop” i Stockholms stad. Det skapar tillsammans med planerna på en gemensam reception för alla förvaltningar i tekniska nämndhuset förutsättningar för att det ska finnas ett ställe i staden som företag kan vända sig till i huvuddelen av de tillståndsfrågor som de kommer i kontakt med Stockholms stad om.

Stockholm Business Region vill dock betona vikten av ett nära samarbete mellan Kontaktcenter Stockholm och Stockholm Business Regions service- och lotsfunktion för företagare och evenemangsarrangörer. Denna funktion inrättades efter beslut i Stockholm Business Regions styrelse i maj 2007 och till lotsen kan företagare vända sig för att få hjälp om frågor eller problem uppstår i olika typer av etablerings- och expansionsfrågor. Det kan handla om allt från att hitta mark, lokaler, arbetskraft, företagsnätverk och andra viktiga etableringsförutsättningar. Det kommer också in många tillståndsfrågor till lotsen. Det kan handla om frågor om vilket eller vilka tillstånd som behövs för olika typer av verksamheter, vart företagare ska vända sig för att söka olika tillstånd eller hur en blankett ska fyllas i. Det kan handla både om tillstånd som stadens förvaltningar ansvarar för, men också om tillstånd som staten i form av exempelvis polismyndigheten och bolagsverket hanterar. Det är, mot denna bakgrund, viktigt att det finns ett nära samarbete mellan Kontaktcenter Stockholm, förvaltningarna i tekniska nämndhuset och Stockholm Business Region. Bolaget medverkar gärna i det fortsatta arbetet med uppbyggnaden av Kontaktcenter Stockholm i tekniska nämndhuset.

Stockholm Business Region vill också informera om att bolaget har antagits till e-tjänstprogrammet på stadsledningskontoret för att tillsammans med berörda förvaltningar utveckla en e-lots. Syftet med e-lotsen är att erbjuda företag en samlad och samordnad information om vilken/vilka olika typer av tillstånd som behövs för att bedriva olika typer av verksamheter på webben. I dagsläget saknas denna samordnade och samlade information, vilket innebär att företagaren på förhand måste veta vilka tillstånd som behövs och vilken instans som ska kontaktas. Den samlade informationsportalen ska sedan länka vidare till förvaltningarnas planerade e-tjänster eller nedladdningsbara blanketter och företagen ska kunna söka tillstånd och följa sitt ärende via webben. Den utvecklade e-lotsen kommer också att fungera som ett bra stöd för Kontaktcenter Stockholm för att antingen kunna använda för att svara på frågor eller kunna hänvisa företagare till.

För utvecklingen av e-lotsen har en arbetsgrupp tillsatts med representanter för stadsbyggnadskontoret, trafikkontoret, socialtjänstförvaltningen, miljöförvaltningen och Stockholm Business Region. Arbetet kommer att intensifieras under hösten, då en fullständig ansökan kommer att lämnas in till e-tjänstprogrammet.

SLUT

Peter Kvarnhem, 08-508 29 390

2008-06-11

Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg
105 35 Stockholm

Remissvar över Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad.

Finansroteln har remitterat Kontaktcenter Stockholm - etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad till koncernledningen. Ärendet har av koncernledningen tillsänts S:t Erik Markutveckling för yttrande.

Bakgrund

Stockholms stad har i sin e-strategi beslutat att göra en omfattande satsning för att införa e-förvaltning. Syftet är att erbjuda invånare, företag och besökare och andra intressenter ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen samt öka effektiviteten i serviceutbudet. Som en del i satsningen på e-förvaltning, initierade stadens IT-råd 2003 en förstudie om kontaktcenter. Studien visade att en stor del av telefonsamtalen till en stadsdelsförvaltning inte nådde den handläggare som söktes. Den genomsnittliga tillgängligheten var ca 40 %.

Stadsledningskontoret leder och samordnar arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter. Stadsledningskontorets förslag innebär att Kontaktcenter Stockholm inrättas för samtliga stadens nämnder och bolag fr.o.m. 1 september 2008. Detta ska medföra att invånare, företag och besökare enkelt får svar, råd och vägledning i de flesta frågor inom stadens ansvarsområden. Målsättningen är att 70 % av frågorna ska besvaras eller tas omhand direkt och att övriga ärenden återkopplas inom ett bestämt tidsintervall som varierar beroende på ärende. Detta sker samtidigt som ökade satsningar på e-tjänster genomförs.

Kontaktcenter Stockholm, medborgarkontor och satsningen på nya e-tjänster ska förbättra servicen och tillgängligheten i enlighet med Vision 2030, som tydliggjort stadens långsiktiga ambitioner och intressen. Kontaktcenter Stockholm frigör också tid till strategiskt arbete, utredningar och analyser. Handläggning av mindre komplicerade ärenden föreslås hanteras i kontaktcenter, vilket medför att invånaren bemöts på samma sätt och att hanteringen blir enhetlig över staden.

Avsikten är att Kontaktcenter Stockholm som första kontakt för stadens invånare och intressenter ska innebära en stor minskning av samtalen till stadens växlar. I avvaktan på att ett gemensamt telefonnummer för Stockholms stad införs och att önskad teknik som stöder detta utvecklas, föreslås en sammanslagning av stadens växelfunktioner.

Synpunkter

S:t Erik Markutveckling AB:s uppgift är att äga och förvalta aktier i fastighetsbolag i avvaktan på omvandling av fastigheterna till bostäder och arbetsplatser. Bolaget har liten egen organisation och köper tjänster av Stockholms Stadshus AB och extern fastighetsförvaltare. Detta medför att bolaget för närvarande inte har någon egen växel eller motsvarande. Om bolagets egen organisation förändras, kommer införandet av Kontaktcenter naturligtvis att beaktas.

Sammantaget har S:t Erik Markutveckling inte några synpunkter på eller invändningar mot förslagen i det remitterade ärendet.

Marie Wallhammar,
VD