



Handläggare: Christin Bjuggren  
Tfn 08 508 08 015

Till  
Kungsholmens stadsdelsnämnd  
2009-01-22

## Överenskommelse om Kontaktcenter Stockholm

### Förslag till beslut

1. Kungsholmens stadsdelsnämnd delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna som är anställda för att besvara barnomsorgsfrågor, inom servicenämnden vid Kontaktcenter Stockholm, att i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom förskolans verksamhetsområde och därvid i erforderlig omfattning få tillgång till Boskosystemet, i den del som avser förskolan och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.
2. Kungsholmens stadsdelsnämnd delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna, som är anställda för att besvara äldreomsorgsfrågor, inom servicenämnden vid Kontaktcenter Stockholm att i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom äldreomsorgens verksamhetsområde, och därvid i erforderlig omfattning få tillgång till Paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorgen och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.
3. Kungsholmens stadsdelsnämnd träffar överenskommelse med servicenämnden om behandling av personuppgifter som krävs med anledning av punkterna 1 och 2 ovan, i enlighet med bilaga och uppdrar åt stadsdelsdirektören att träffa denna överenskommelse.

Karin Norman  
Stadsdelsdirektör

Kerstin Ohlsson  
Avdelningschef  
Äldre och funktionshindrade

Susanna Wahlberg  
Vik. Avdelningschef  
Barn och ungdom



## Sammanfattning

Kommunfullmäktige har inrättat Kontaktcenter Stockholm inom servicenämnden från och med den 5 november 2008. Kontaktcenter ska bl.a. informera och ge råd till enskilda om förskolefrågor samt administrera förskolans e-tjänst. Till Kontaktcenter överförs också ansvaret för Äldre direkt.

För att servicenämnden ska kunna biträda stadsdelsnämnden i enskilda ärenden på bästa sätt och utföra de uppgifter som åläggs Kontaktcenter Stockholm erfordras att samtliga stadsdelsnämnder delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till handläggarna som är anställda inom servicenämnden vid Kontaktcenter Stockholm, för att besvara förskolefrågor, barnomsorgsbehörighet i Bosko och behörighet till Agresso webb. Motsvarande delegation ges för att besvara äldreomsorgsfrågor, att i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom äldreomsorgens verksamhetsområde, och därvid i erforderlig omfattning få tillgång till Paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorgen och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.

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

## Bakgrund

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

För att få tillgång till stadsdelsnämndernas verksamhetssystem behöver det träffas ett skriftligt avtal mellan varje stadsdelsnämnd och servicenämnden som reglerar dels den behandling av personuppgifter som Kontaktcenter Stockholm i egenskap av personuppgiftsbiträde kommer att utföra dels säkerhetsfrågor (30 § personuppgiftslagen). Kontinuerlig dokumentation och kommunikation med



stadsdelsförvaltningarna är viktigt så att frågor handläggs och upplysningar i enskilda ärenden lämnas samstämmt.

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

### **Ärendets beredning**

Ärendet har utarbetats inom serviceförvaltningen och stadsdelsförvaltningen i samarbete med stadsledningskontorets IT-avdelning och i samråd med stadsledningskontorets juridiska avdelning. Stadsdelsnämndens pensionärsråd och de fackliga organisationerna har informerats.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

För att handläggarna vid Kontaktcenter Stockholm ska kunna bistå stadsdelsnämnden i enskilda ärenden inom förskolans och äldreomsorgens verksamhetsområden erfordras att stadsdelsnämnden delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till de handläggare som arbetar på Kontaktcenter Stockholm att i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar samt att behörighet ges till IT-baserade verksamhetssystem. För förskoleverksamheten ges barnomsorgsbehörighet till Bosko i den del det avser förskola samt Agresso webb för att kunna besvara frågor om förskolor, köplats, enklare fakturafrågor m.m. För äldreomsorgen ges biståndshandläggarebehörighet till paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorgen och Agresso webb för att kunna ge information om äldreboende, enklare fakturafrågor, hur ansökan görs om hemtjänst, färdtjänst, riksfärdtjänst m.m.

Handläggningen vid Kontaktcenter Stockholm sker i nära samarbete med stadsdelsförvaltningens verksamhetsområde för förskola och äldreomsorg. Varje ärende registreras för att kunna följas upp per stadsdel och vilken typ av ärende som avses. Handläggningen innefattar ingen myndighetsutövning eller att beslut tas i enskilda ärenden. Myndighetsutövning och tillhörande handläggning i varje enskilt ärende ligger kvar hos stadsdelsnämnden.

För att kunna utveckla och fortsätta förbättra tillgänglighet och service är det angeläget att Kontaktcenter Stockholm för stadsdelsnämndens räkning följer upp, utvärderar och kvalitetssäkrar resultatet av den del av verksamheten som utförs av



Kontaktcenter Stockholm. För genomförandet bör serviceförvaltningen ta fram statistik och bistå med analyser på både stadsövergripande nivå och per stadsdel och ärendetyp. Ingen statistik med personuppgifter görs varför ökad risk för spridning av sekretessbelagda uppgifter ej bedöms föreligga.

### **Bilagor**

1. Överenskommelse om behandling av personuppgifter som avser äldreomsorg.
2. Överenskommelse om behandling av personuppgifter som avser förskola.



## Överenskommelse

### Uppdrag

Stadsdelsnämnden har i beslut 2009-01-22 delegerat till handläggarna på Kontaktcenter Stockholm som arbetar med äldreomsorgens frågor att för stadsdelsnämndens räkning i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom äldreomsorgen, och därvid i erforderlig omfattning ta del av uppgifter i Paraplysystemet, i den del det avser äldreomsorgen och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.

### Behandling av personuppgifter

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

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

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

Stockholm den

Stockholm den

För Kungsholmens stadsdelsnämnd

Servicenämnden

---

Karin Norman  
Stadsdelsdirektör

---

Teenie Bennerholt  
Förvaltningsdirektör



## Överenskommelse

### Uppdrag

Stadsdelsnämnden har i beslut 2009-01-22 delegerat till de handläggare på Kontaktcenter Stockholm som arbetar med förskolans frågor att för stadsdelsnämndens räkning i enskilda ärenden biträda med handläggningen avseende frågor och lämna upplysningar inom förskolan, och därvid i erforderlig omfattning ta del av uppgifter i Bosko, i den del det avser förskolan och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.

### Behandling av personuppgifter

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

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

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

Stockholm den

Stockholm den

För Kungsholmens stadsdelsnämnd

Servicenämnden

---

Karin Norman  
Stadsdelsdirektör

---

Teenie Bennerholt  
Förvaltningsdirektör