



Handläggare: Karin Wallander
Telefon: 08-508 25 023

Till
Socialtjänstnämnden

Kontaktcenter Stockholm

Svar på remiss av förslag från stadsledningskontoret

Förslag till beslut

1. Socialtjänstnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.
2. Socialtjänstnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet till kommunstyrelsen.

Eddie Friberg

Sammanfattning

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.

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.

Stadsledningskontoret leder och samordnar nu arbetet med utveckling och införande av kontaktcenter. 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. 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 till 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 telefonistjänst 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.