



Till
Östermalms stadsdelsnämnd
sammanträde 2008-08-28

Kontaktcenterorganisation i Stockholms stad

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Remissen besvarar med tjänsteutlåtandet.

Göran Månsson
stadsdelsdirektör

Bakgrund

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 stor-driftsfördelar 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 verksamhetskännedom 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.

Bilagor

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande 2008-04-23.
