



Handläggare: Torbjörn Gustavsson
Telefon: 08-50803388

Ärendemening: Kontaktcenter
Stockholm
Diarienummer: 006-256/2008

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Remissvar, Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden antar nedanstående svar på Stadsledningskontorets remiss om förslag till ”Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholm stad”.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Stadsdelsdirektör

Maria Häggblom

Avdelningschef

Mats Carinder

Bilagor

Angående remissen om kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholm stad.

Sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår i tjänsteutlåtande ”**Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholm stad (DNR 036-1139/2008)**” att Kontaktcenter 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. Försöken 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 anlärt 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.



10. REMISS KONTAKTCENTER.DOC

Box 4066, 163 04 SPÅNGA. STORMBYVÄGEN 2-4
Telefon 08-50803000
torbjorn.gustavsson@spanga-tensta.stockholm.se