



Handläggare: Lena Skott
Telefon: 508 09 032

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Kontaktcenter Stockholm; etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad - svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Ylva Tengblad
stadsdelsdirektör

Margareta Forsslund
avdelningschef

Sammanfattning

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 hälsoskyddsnämnden, 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 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.

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, besökare, 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 hanterar 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.



Bilaga

Remiss från kommunstyrelsen angående förslag till etablering av Kontaktcenter Stockholm.