



Handläggare: Gunilla Schedin
Telefon: 508 09 015

Till Norrmalms stadsdelsnämnd

Överenskommelse mellan Norrmalms stadsdelsnämnd och servicenämnden i samband med inrättandet av Kontaktcenter Stockholm

Förslag till beslut

1. Norrmalms 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 Bosko-systemet, i den del som avser förskolan och Agresso webb, samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.
2. Norrmalms stadsdelsnämnd träffar överenskommelse med servicenämnden om behandling av personuppgifter som krävs med anledning av punkt 1 ovan, i enlighet med bilaga 1 och uppdrar åt stadsdelsdirektören att träffa denna överenskommelse.

Ylva Tengblad
stadsdelsdirektör

Annette Luengo
avdelningschef

Sammanfattning

Vid kommunfullmäktiges sammanträde den 3 nov 2008 beslutades om inrättandet av Kontaktcenter Stockholm inom servicenämnden från och med den 5 nov 2008. Kontaktcenter Stockholm kommer bl.a. att biträda respektive nämnd med information, registrering och rådgivning till enskilda inom förskolans verksamhetsområde samt administrera förskolans e-tjänst. 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 service-



nämnden vid Kontaktcenter Stockholm, för att besvara förskolefrågor, barnomsorgsbehörighet i Bosko och behörighet till Agresso webb.

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 budgeten för 2009 står det 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”. I budgeten för 2009 poängteras också vikten av effektivitet och fokus på kärnverksamheterna vilket kontaktcenter ska vara med och förverkliga.

För att få tillgång till stadsdelsnämndernas verksamhetssystem behöver det träffas ett skriftligt avtal mellan resp. 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 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 beretts inom kanslistaben vid Norrmalms stadsdelsförvaltning i samarbete med stadsledningskontorets IT-avdelning och i samråd med stadsledningskontorets juridiska avdelning. Information i ärendet kommer att lämnas i förvaltningsgruppen den 12 januari 2009.

Förvaltningens synpunkter och förslag

För att handläggarna vid Kontaktcenter Stockholm ska kunna bistå stadsdelsnämnden i enskilda ärenden inom förskolans verksamhetsområde exempelvis men



information om förskolor, köplats, lägga till nya önskemål, enklare fakturafrågor, hur ansökan om förskola m.m. går till samt även bistå med att administrera e-tjänsten erfordras att stadsdelsnämnden delegerar till de handläggare som arbetar på Kontaktcenter Stockholm, med förskolefrågor, barnomsorgsbehörighet till Bosko, i den del det avser förskola samt Agresso webb. Handläggningen vid Kontaktcenter Stockholm sker i nära samarbete med stadsdelsförvaltningens verksamhetsområde för förskola. 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 utan arbetet med platserbjudanden på förskola sker fortsättningsvis på respektive stadsdel. Myndighetsutövning och tillhörande handläggning i varje enskilt ärende ligger därmed kvar hos stadsdelsnämnden.

För att kunna utveckla och fortsätta förbättra tillgängligheten och service inom bl.a. förskolans verksamhetsområde är det angeläget att Kontaktcenter Stockholm för stadsdelsnämndens räkning följer upp, utvärderar och kvalitetssäkrar resultatet av den del inom förskolans område 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.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden delegerar enligt 6 kap 33 § kommunallagen till de handläggare som är anställda för att besvara förskolefrågor, 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 Bosko, i den del det avser förskola och Agresso webb samt i övrigt ge enskilda rådgivning och information.

Bilaga

Överenskommelse mellan Norrmalms stadsdelsnämnd och servicenämnden i samband med inrättandet av Kontaktcenter Stockholm.