



Handläggare: Gunilla Schedin  
Telefon: 508 09 015

Till  
Norrmalms stadsdelsnämnd

## **Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag - remiss från kommunstyrelsen**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Annette Luengo  
t.f. stadsdelsdirektör

Margareta Forsslund  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Kommunfullmäktige beslutade 2008 att inom servicenämnden inrätta en för staden gemensam växel för stadsdelsnämnderna och de nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefoniplattform. Servicenämndens ansvar föreslås nu utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Servicenämnden föreslås även få i uppdrag att ansvara för medborgarsupport vad gäller stadens e-tjänster samt för att etablera och driva en för staden gemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering.

Förvaltningen är positiv till förslaget om en gemensam växel, som i kombination med Äldre Direkt och Kontaktcenter Stockholm kommer att underlätta för både allmänheten, företagare och andra intressenter att snabbt och enkelt få svar på sina frågor eller redan från början bli hänvisade till rätt instans.



## Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från samtliga nämnder samt från Stockholms Stadshus AB med anledning av ett förslag från stadsledningskontoret om införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 juni 2009.

## Ärendet

I samband med att kommunfullmäktige i november 2008 beslutade om inrättande av Kontaktcenter Stockholm beslutades att inom servicenämnden inrätta en för staden gemensam växel, vilket innebär att servicenämnden fr.o.m. den 1 maj i år svarar för inrättandet av en gemensam växel för stadsdelsnämnderna och de nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefoniplattform (Centrex).

### Nuvarande telefonlösningar och växelfunktioner

De flesta stadsdelsnämnder har växelfunktion i egen regi och avropar på entreprenad för så kallad "overflow", d.v.s. då kön till den egna växeln blir för lång. Stadsdelsnämnderna Norrmalm, Östermalm och Kungsholmen har gemensam växelfunktion i egen regi. Stadsledningskontorets växelfunktion, inkl. Kommunupplýsningen och stadshuset med annex, är utlagd på entreprenad.

Även de facknämnder som ingår i stadens gemensamma telefonlösning, med undantag av facknämnderna i Tekniska Nämndhuset, har växelfunktionen utlagd på entreprenad. Tekniska Nämndhusets växel drivs i egen regi och sju förvaltningar och tre bolag är anslutna till växeln. Vad gäller bolagen i övrigt har några växelfunktionen utlagd på entreprenad medan andra driver växeln i egen regi.

### Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

#### Ansvar för telefonfrågor

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag.

Stadens nämnder och bolag kommer även i fortsättningen att ha ansvar för att effektivisera och utveckla teleanvändningen. I ansvaret ingår bl.a. att följa upp avtal, utvärdera telelösningar med avseende på nytta, kostnader och service samt löpande göra beställningar av utrustning och kommunikation, uppdatera register och kataloger med korrekt information.

#### Gemensam växelfunktion på entreprenad

Servicenämnden föreslås få i uppdrag att lägga ut den gemensamma växelfunktion på entreprenad genom avrop på stadens gemensamma ramavtal för



telefoni. Kommunstyrelsen föreslås få i uppdrag att omförhandla ramavtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion som inkluderar samtliga nämnder och bolag.

Samtalsvolymen till den gemensamma växelfunktionen är beroende av i vilken omfattning inkommande samtal kan styras till Kontaktcenter Stockholm. Målsättningen är att samtalsvolymen ska minska med 30 % genom bl.a. inrättandet av Kontaktcenter Stockholm och färre interna samtal till växeln.

#### Successivt överförande

Samtliga stadsdelsnämnder ska överföras till en gemensam växelfunktion senast den 31 december i år. Tre stadsdelsnämnder överförs under maj och juni månad och övriga stadsdelsnämnder under hösten. De facknämnder som avropat växelfunktion på entreprenad ingår i den gemensamma växelfunktionen redan fr.o.m. den 1 maj. Bolag och facknämnder som har en annan telefoniplattform planeras överföras till gemensam växelfunktion under 2010.

I samband med att stadsledningskontorets växel överförs till den gemensamma växelfunktionen överförs ansvaret för Kommunupplysningen till servicenämnden.

#### Gemensam telefoniplattform

En gemensam växelfunktion kräver en gemensam teknisk telefoniplattform för samtliga ingående nämnder och bolag. En förutsättning för en väl fungerande gemensam växelfunktion är att stadens hänvisningsdatabas är enhetlig och korrekt och uppdateras kontinuerligt av en telesamordnare på respektive nämnd/bolag.

#### Ett eller flera telefonnummer till staden

Även om ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit invånare, företag och besökare kan ringa oberoende av ärende anser stadsledningskontoret att det är nödvändigt att ha flera ingångar (telefonnummer) för att erbjuda god service. Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer måste utredas ytterligare.

Berörda nämnder och bolag kommer vid realisering av en gemensam växelfunktion att behålla sina telefonnummer, åtminstone under en övergångsperiod. Stadens bolag har krävt att även i fortsättningen kunna använda sina växelnummer och har också ställt krav på att kunden möts av bolagets namn.

#### Medborgarsupport för e-tjänster

Servicenämnden föreslås få i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport



vad gäller stadens alla e-tjänster. Frågor om e-legitimation, inloggning etc. besvaras i dag av extern helpdesk.

#### Synpunktshantering

Servicenämnden föreslås även få i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Servicenämnden medges ökade kostnader om 2,0 mnkr för kostnader som uppstår 2009 i samband med inrättandet av gemensam växelfunktion, medborgarsupport samt synpunkts- och klagomålshantering.

#### Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen är positiv till förslaget om en för stadens bolag och nämnder gemensam växel. I kombination med Äldre Direkt och Kontaktcenter Stockholm kommer en gemensam växel att underlätta för allmänheten, företagare och olika myndigheter att få svar på sina frågor eller redan från början bli hänvisade till rätt instans.

Stadsdelsförvaltningen känner inte till i vilken utsträckning Äldre Direkt och Kontaktcenter Stockholm avlastat handläggande personal på stadsdelsförvaltningarna. När dessa verksamheter blir mer etablerade och den gemensamma växeln uppbyggd kommer förhoppningsvis mer tid att kunna ägnas till utredningar, strategiskt arbete och analyser, vilket i sin tur gynnar brukare och övriga intressenter. Förvaltningen vill framhålla vikten av en kontinuerlig uppföljning av i vilken utsträckning Äldre Direkt, Kontaktcenter Stockholm och en gemensam växel avlastar stadens nämnder och bolag.

Införandet av gemensam växel innebär att växelpersonalens kännedom om lokala förhållanden kommer att gå förlorad. Det är därför ytterst angeläget att samtliga förvaltningar och bolag lägger in korrekta uppgifter i hänvisningsdatabasen och att den ständigt hålls uppdaterad. Det är också viktigt att alla anställda följer stadens telefonpolicy.

Förvaltningen är positiv till att servicenämnden får i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport vad gäller alla e-tjänster och att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering.

#### Bilaga

Remisshandlingar