



Handläggare: Yvonne Zellman
Telefon: 508 28 482

Till
Idrottsnämnden 2008-09-16

Kontaktcenter Stockholm - etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Idrottsförvaltningen föreslår att idrottsnämnden beslutar följande.

1. Som svar på remissen återopas idrottsförvaltningens tjänsteutlåtande.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad

Inger Båvner
Förvaltningschef

Sammanfattning

Som ett led i stadens satsning att införa e-förvaltning har stadsledningskontoret, på uppdrag av kommunstyrelsen, tagit fram ett förslag om att etablera en kontaktcenterorganisation i Stockholms stad. Även gemensamma lösningar för stadens växel-funktion föreslås. Ansvaret för båda dessa verksamheter föreslås ligga på service-nämnden.

På försök finns sedan några år tillbaka kontaktcenter i stadsdelsnämnderna Bromma och Hässelby-Vällingby. Stadsledningskontorets förslag innebär att ett Kontaktcenter Stockholm bildas. Det ska bestå av två kontaktcenter, varav den ena lokaliseras till tekniska nämndhuset med inriktning på frågor som rör de nämnder vars verksamheter finns där eller som är anslutna till växeln där. Ett kontaktcenter ska bestå av utbildad personal inom olika verksamhetsområden, som tar hand om och löser inkomna ärenden direkt. Ett ärendehanteringssystem ska tas fram, bl.a. för att möjliggöra uppföljning och statistikuttag.

Idrottsförvaltningen ställer sig i grunden positiv till att staden etablerar Kontaktcenter Stockholm. Förvaltningens bedömning är att idrottsnämnden kommer att



beröras i så måtto att invånare, besökare och andra intressenter ska kunna vända sig till kontaktcenter och få svar på allmänna frågor som rör nämndens verksamheter. Det är angeläget att klargöra hur synpunkter och klagomål som kommer in via kontaktcenter ska förmedlas vidare till berörd förvaltnings synpunkts- och klagomålshanteringsystem.

Ärendets beredning

Kommunstyrelsen har till samtliga stadens nämnder och till Stockholms Stadshus AB remitterat ett förslag från stadsledningskontoret om etablering av en kontaktcenterorganisation inom staden. Remisstiden sträcker sig till den 28 augusti 2008. Enligt överenskommelse med finansroteln överlämnar idrottsförvaltningen kontorsutlåtandet innan nämnden behandlat ärendet, då idrottsnämndens första sammanträde efter sommaren är den 16 september. Inom idrottsförvaltningen har ärendet beretts av administrativa avdelningen efter samråd med driftavdelningen idrott inne och förenings- och beställaravdelningen.

Bakgrund

Efter beslut i kommunfullmäktige i maj 2007 leder och samordnar stadsledningskontoret ett projekt som syftar till att utveckla och införa kontaktcenter, benämnt Kontaktcenter Stockholm. Arbetet är ett led i stadens satsning att införa e-förvaltning för att kunna erbjuda invånare, företag och besökare ett större utbud av tjänster inom den kommunala servicen samt öka effektiviteten i serviceutbudet. I samband med inrättande av Kontaktcenter Stockholm föreslås även gemensamma lösningar för stadens växelfunktion.

En tidigare förstudie i Bromma stadsdelsnämnd visade att en stor del av telefonsamtalen till stadsdelsförvaltningen inte nådde rätt handläggare. Den genomsnittliga tillgängligheten var ca 40 procent. Sedan 2005 bedrivs på försök kontaktcenter i stadsdelsnämnderna Bromma och Hässelby-Vällingby.

Enligt stadsledningskontoret avses med kontaktcenter att utbildad personal inom olika verksamhetsområden tar hand om och löser inkommande ärenden direkt istället för att koppla vidare in i organisationen. Verksamheten ska organiseras i två nivåer. Första nivån tar emot samtal och svarar på mer generella frågor. Andra nivån tar hand om handlägningsärenden, ärenden som är frekventa och av relativt enkel karaktär och som huvudsakligen inte är myndighetsutövning.

Kontaktcenter Stockholm ska enligt förslaget inrättas från den 1 september 2008 och ansvaret för detta åläggs servicenämnden. Kontaktcenter Stockholm föreslås bestå av två kontaktcenter, varav den ena lokaliseras till tekniska nämndhuset med



inriktning på frågor som rör de verksamheter som finns där eller som är anslutna till växeln där. Endast två verksamhetsområden, socialtjänst och stöd och service till personer med funktionsnedsättning, föreslås tillsvidare ligga kvar hos stadsdelsnämnderna respektive socialtjänstnämnden.

För att klara av att hantera de sannolikt stora volymer av frågor och ärenden som kontaktcenterorganisationen kommer att arbeta med ska ett ärendehanteringssystem tas fram som systematiskt kategoriserar varje ärende, skickar ärenden vidare till ansvarig instans/handläggare och ger möjlighet till uppföljning och statistikuttag. Stadsledningskontoret föreslår även att en särskild analys- och strategifunktion inrättas i Kontaktcenter Stockholm.

Stadens ambition är att på sikt ha ett telefonnummer till Stockholms stad. Stadsledningskontoret föreslår att en gemensam växel för Stockholms stad inrättas stegvis med start den 1 januari 2009, också den inom servicenämnden. I avvaktan på ett gemensamt telefonnummer föreslås dock att exempelvis växeln i tekniska nämndhuset behålls.

Förvaltningens synpunkter

Idrottsförvaltningen anser att en satsning på nya och utvecklade e-tjänster är viktig om stadens ambition att bli en storstad i världsklass ska uppnås. En effektivisering av stadens kontorsadministration i enlighet med stadsledningskontorets förslag ligger enligt förvaltningens uppfattning i linje med denna ambition. Stadens verksamheter och information om dessa ska kunna nås enkelt och snabbt av invånarna och andra intressenter. En gemensam ingång med ett telefonnummer och ett enda ställe att vända sig till med sina frågor, torde innebära en förenkling och förbättring jämfört med dagens situation, där invånarna/brukarna/kunderna behöver söka specifika handläggare. Även i fortsättningen kommer det säkert att finnas behov att nå en enskild handläggare, men många frågor och ärenden kommer ändå att kunna hanteras enkelt och smidigt för såväl den enskilde som verksamheten, om de kanaliseras till ett kontaktcenter. Förvaltningen ställer sig alltså i grunden positiv till etablerandet av Kontaktcenter Stockholm, men vill ändå i det följande lägga några aspekter på förslaget, främst vad gäller ärendet i sig men i viss mån även ärendeprocessen.

Utifrån det förslag som stadsledningskontoret har lagt kan inte idrottsförvaltningen se att idrottsnämndens verksamheter berörs i någon större omfattning. Idrottsförvaltningen har stora kontaktytor gentemot allmänheten, föreningar, idrottsförbund m.fl. Information om idrottsnämndens olika verksamheter finns på stadens hem-



sida. Förvaltningen genomför årligen en omfattande marknadsföring av alla de aktiviteter och verksamheter som erbjuds.

För idrottsnämndens del är det främst aktuellt att medverka i den första nivån, dvs. till kontaktcenter ska invånare, besökare och andra intressenter kunna vända sig och få svar direkt på allmänna frågor som rör idrottsnämndens verksamheter.

Idrottsförbundens och idrottsföreningarnas, och i viss mån även andras, bokningar av tider för träning och matcher på stadens idrottsanläggningar sker antingen via det IT-baserade verksamhetsstödet InterBook eller genom bokningsenheten. Bokningsenhetens främsta uppgift är att i nära samarbete med idrottsförbund och förvaltningens anläggningar schemalägga och skapa utrymme för föreningarnas träningsverksamhet och tävlingar. Bokningen kräver bemanning oavsett organisatorisk tillhörighet och idrottsförvaltningen har svårt att se några vinster för staden om detta arbete skulle läggas på ett kontaktcenter. Något sådant har heller inte föreslagits i detta skede. Även den s.k. sim- och aktivitetsbokningen inom idrottsförvaltningen har mycket kontakter med allmänheten och med besökare till sim- och idrottshallarna samt fungerar som stöd till och utbildar simlärare. Här sker planering av exempelvis gruppträning, simskola och andra kurser. De anställda vid sim- och aktivitetsbokningen arbetar i vissa delar integrerat med verksamheten vid anläggningarna, något som skulle vara omöjligt om bokningen lades över på kontaktcenter. Mellan förvaltningens bokningsorganisation och driftverksamhet pågår kontinuerligt ett tätt och omfattande samarbete.

I stadsledningskontorets förslag saknas ett resonemang om hur synpunkter och klagomål som kommer in via kontaktcenter på ett enkelt sätt kan fångas upp och förmedlas vidare till berörd förvaltnings/bolags synpunkts- och klagomålshanteringsystem. Möjligen är tanken att detta ska hanteras i samband med att ett ärendehanteringssystem tas fram. Det är angeläget att klargöra denna fråga eftersom information av detta slag utgör ett viktigt underlag och ska användas i nämndernas och bolagsstyrelsernas kvalitetsarbete.