



Handläggare: Yvonne Zellman  
Telefon: 08-508 28 482

Nr 7

Till  
idrottsnämnden

## **Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag**

Svar på remiss från kommunstyrelsen

### **Förslag till beslut**

Som svar på remissen överlämnas förvaltningens tjänsteutlåtande.

Inger Båvner  
Förvaltningschef

Inga-Lill Hultin  
Chef för administrativa avdelningen

### **Sammanfattning**

Sedan den 1 maj 2009 har servicenämnden ansvaret för en gemensam växel för stadsdelsnämnderna och för de nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefoniplattform. I det nu aktuella ärendet föreslår stadsledningskontoret att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolagsstyrelser inom Stockholms stad. För de nämnder och bolagsstyrelser som är anslutna till tekniska nämndhusets växel, däribland idrottsnämnden, innebär det en övergång till den gemensamma växeln under år 2010. Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad. Förvaltningar och bolag ska ta över de uppgifter som i dag ligger på växeltelefonist, men som inte är direkta telefoniuppgifter. Vidare föreslås att varje förvaltning och bolag utser egna telesamordnare.



Stadsledningskontoret föreslår även att servicenämnden får ansvar för dels det gemensamma medborgarstödet för alla e-tjänster på stadens hemsida, dels att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Idrottsförvaltningen vill betona att specialfunktioner som bokningar och bidragsfrågor även i fortsättningen tillhör idrottsnämndens ansvarsområde, och att en ny växel inte torde påverka detta. Förvaltningen saknar en redovisning av vilka kostnader stadsledningskontorets förslag kan medföra, jämfört med dagens organisation. Det framgår inte heller vilka arbetsuppgifter som nämnderna ska överta. Den personal som ska bemanna den gemensamma växeln måste ha en god kännedom om stadens verksamheter och organisation, detta oavsett om den ska drivas av utomstående entreprenör eller i egen regi. Det är av stor vikt att kösituationer löses smidigt, hur detta ska fungera framgår inte av förslaget. Likaså måste det finnas ett enkelt system för hur förvaltningarna ska lämna information om sina verksamheter till den gemensamma växeln.

Förvaltningen ställer sig inte helt avvisande till förslaget om en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering. Mer tveksam är förvaltningen till förslaget att servicenämnden ska ansvara för ett gemensamt medborgarstöd för alla e-tjänster på stadens hemsida. Många tjänster är verksamhetsanknutna och det fordras en ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information. Båda förslagen kräver en fortsatt noggrann utredning och att stadens nämnder ges möjlighet att yttra sig innan slutligt beslut.

### **Bakgrund**

Remissen avser ett förslag som tagits fram av stadsledningskontoret om att införa en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolagsstyrelser. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande bifogas.

Kommunfullmäktige beslutade i november 2008, i samband med inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm, att en gemensam växel för stadsdelsnämnderna och för de nämnder som är anslutna till stadens gemensamma telefoniplattform (Centrex) inrättas i staden från och med den 1 maj 2009, inom servicenämnden. I det nu aktuella ärendet föreslår stadsledningskontoret att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag inom Stockholms stad. Kontoret föreslår vidare att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad. Frågan om ett eller flera telefonnummer till staden behöver dock enligt stadsledningskontoret utredas ytterligare.

Idrottsförvaltningen är tillsammans med sex andra fackförvaltningar och tre av stadens bolag anslutna till tekniska nämndhusets växel, som drivs i egen regi och har en annan telefoniplattform än stadsdelsnämnderna med flera förvaltningar. Den växeln svarar även för telesamordnarrollen för merparten av de anslutna förvaltningarna.

Enligt förslaget ska de bolag och fackförvaltningar, däribland idrottsförvaltningen, som har en annan telefoniplattform anslutas till den gemensamma växelfunktionen under år 2010. Arbetsuppgifter som inte är telefoniuppgifter, men som i dag utförs av växelfonister, ska i fortsättningen hanteras inom respektive förvaltningar och bolag. Inom varje förvaltning och bolag ska finnas en funktion som telesamordnare, för uppdatering av hänvisningsdatabasen.

I ärendet lägger stadsledningskontoret även fram två andra förslag, utöver frågan om gemensam växel. Det ena gäller ansvaret för gemensamt medborgarstöd för alla e-tjänster på stadens hemsida. Servicenämnden föreslås få detta ansvar. Servicenämnden bör även, enligt stadsledningskontoret, få i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har remitterats till stadens samtliga nämnder och till Stockholms Stadshus AB. Inom idrottsförvaltningen har ärendet beretts av administrativa avdelningen i samråd med övriga avdelningar inom förvaltningen.

### **Förvaltningens synpunkter**

Tillgänglighet och bemötande är två viktiga faktorer för att mäta kvalitet i en verksamhet. En växel och dess personal kan vara det första som allmänheten möter vid kontakt med exempelvis någon av stadens förvaltningar. Växeln blir då det första intrycket den enskilde får av stadens service och då har sådant som korta svarstider, god verksamhetskunskap, bemötande och servicevilja betydelse.

En stor del av den information som allmänhet och föreningar behöver i frågor som idrottsnämnden ansvarar för går att hämta på stadens hemsida. Andra, mer specifika frågor, kräver oftast en kontakt med någon av förvaltningens handläggare. För idrottsförvaltningen är det viktigt att även fortsättningsvis ha en egen ingång för bokningar, bokningsfrågor och bidragsfrågor. En ny, gemensam växel torde inte påverka förvaltningen i den delen. Bokningar av idrottsanläggningar sköts till exempel i direkta kontakter med specialdistriktsförbund och föreningar. Till en del sker bokningar i ett särskilt bokningssystem, men även den processen kräver ofta



en viss hantering från förvaltningens sida, och kontakter med den som bokat lokalen.

Några frågor lämnas enligt idrottsförvaltningens mening obesvarade i stadsledningskontorets förslag, eller behöver utredas ytterligare. Kontoret anger inte vilka kostnader staden kan förväntas få av att införa och därefter lägga ut på entreprenad en gemensam växel, jämfört med dagens organisation. Det framgår inte om det alls gjorts några beräkningar på detta. Det går dock att förstå att nämnderna kommer att få utökade kostnader då de dels ska utse telesamordnare, dels åläggas uppgifter som i dagsläget sköts genom växeltelefonist. Vad gäller det senare så framgår det inte vilka uppgifter som åsyftas.

I förslaget framhålls att nämnder och bolagsstyrelser även i fortsättningen kommer att ha ansvar för att effektivisera och utveckla teleanvändningen. Om ansvaret för växelfunktionen ska centraliseras så anser idrottsförvaltningen att det huvudsakliga ansvaret i dessa delar även bör vara centraliserat, dvs. vila på servicenämnden. Förvaltningar och bolag ska givetvis medverka vid utvärderingar och uppföljningar och också svara för att uppdatera egna kataloger, beställa utrustning och liknande.

Det är enligt idrottsförvaltningens uppfattning viktigt att växelpersonal har en god kunskap om stadens verksamheter. En ny gemensam växel, även om den kommer att skötas av en utomstående entreprenör, bör därför i hög utsträckning bemannas med personal som har god kännedom om den kommunala verksamheten. Det är också viktigt att anslutna förvaltningar har tillgång till ett funktionellt och enkelt stödsystem för att lämna information om sin verksamhet till den gemensamma växeln. Idrottsförvaltningen förutsätter även att frågan om hur situationer av det som stadsledningskontoret benämner ”overflow”, dvs. att det uppstår en kö av samtal, löses av serviceförvaltningen i samband med inrättandet av den gemensamma växeln.

Utöver frågan om en gemensam växel föreslår stadsledningskontoret att servicenämnden ska få i uppdrag att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet. I ett yttrande över en rapport från stadsrevisionen om hantering av synpunkter och klagomål från medborgare och brukare (dnr 124/1137/08), framhöll idrottsnämnden att det skulle vara negativt för offentlighetsprincipen och kunna försvåra granskning av inkomna skrivelser, om synpunkter och klagomål skulle särskiljas från diariet och hanteras i en särskild databas. Idrottsförvaltningen ansåg då, och anser fortfarande, att det är väsentligt att kunna hantera inkomna och upprättade handlingar



i ett enda diarium. Förvaltningen registrerar i dag synpunkter och klagomål under ett specifikt sakområdesnummer, vilket gör det enkelt att söka och sammanställa dessa handlingar. Förvaltningen ställer sig emellertid inte helt avvisande till ett stadsövergripande, webbaserat system för hantering av synpunkter och klagomål. Frågan om en gemensam lösning måste dock utredas noggrant, och stadens nämnder måste ges möjlighet att yttra sig över ett genomarbetat förslag.

Stadsledningskontoret berör också helt kort frågan om gemensamt medborgarstöd för alla e-tjänster på stadens hemsida och föreslår att servicenämnden får uppdraget att svara för detta. Idrottsförvaltningen ställer sig något tveksam till om det är möjligt för en förvaltning, serviceförvaltningen, att klara att hantera alla de olika e-tjänster som staden tillhandahåller via nätet. Många tjänster är verksamhetsanknutna och det fordras en ingående kunskap för att kunna ge rätt service och information. Inom idrottsförvaltningen gäller det till exempel hanteringen av båtplatsköer och bokningar av lokaler för idrott och kultur. I likhet med frågan om synpunkts- och klagomålshanteringen kräver detta en noggrann utredning.

---

## **Bilaga**

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag  
– stadsledningskontorets tjänsteutlåtande