



Bogdan Olszowka
Telefon 08-508 28 985
bogdan.olszowka@miljo.stockholm.se

Till
Miljöhälsoskyddsnämnd

YTTRANDE ÖVER REMISS OM INFÖRANDE AV GEMENSAM VÄXELFUNKTION I STADENS NÄMNDER OCH BOLAG

Remiss från kommunstyrelsen, Dnr: 036-533/2009

Förslag till beslut

- 1 Att godkänna tjänsteutlåtandet som yttrande över kommunstyrelsens remiss om införande av en gemensam växelfunktion.

Gunnar Söderholm

Håkan Andersson

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat ett förslag om införande av en gemensam växel för stadens förvaltningar och bolag till miljö och hälsoskyddsnämnden för yttrande senast 30 juni 2009.

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm att en gemensam växel i Stockholms stad ska inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret föreslås

överförs successivt under period 1 maj 2009 till den 31 december 2010. Miljöförvaltningen överförs till den nya gemensamma växeln under 2010.

Stadsledningskontoret föreslår att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad via avrop från stadens gemensamma ramavtal för telefoni samt att kommunstyrelsen ges i uppdrag att omförhandla avtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion inkluderande stadens samtliga nämnder och bolag. Ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit stadens invånare, företag och besökare kan ringa för att få svar, råd vägledning oberoende av ärende.

Miljöförvaltningen har ingen egen växel utan köper växeljänst av fastighetskontoret som driver en växel i egen regi i Tekniska nämndhuset. Nämndhusets växel har annan teknisk telefoniplattform, en digital växelplattform, än Stockholms stads övriga förvaltningar och bolag som har en analog växelplattform, centrex. Till nämndhusets växel är sju förvaltningar och tre bolag anslutna, vilket motsvarar en samtalsvolym om ca 500 000 samtal per år. Växeln tar emot mellan 2 200 och 2 500 samtal per dag var av ca.10% skall till miljöförvaltningen.

Förvaltningen har ett avtal med fastighetskontoret som gäller från 2008-12-31 till 2009-12-31 med automatisk förlängning halvårsvis. Avtalet omfattar köp av drift och bemanning av växel och det gemensamma telesystemet. Därutöver ingår utbildning på telefoner, mobiltelefoner och stödsystem i avtalet liksom del av samordning av förvaltningens telefonifrågor.

Utöver avtal med nämndhusets växel anlitas ett extern företag för call center. Avtalet löper ut 31 oktober. Därefter skall tjänsten, i enlighet med fullmäktiges beslut, köpas av serviceförvaltningens kontaktcenter i tekniska nämndhuset.

Förvaltningens synpunkter

Miljöförvaltningen anser att nuvarande lösning på växelfunktionen i Tekniska Nämndhuset i huvudsak fungerar bra. Det finns fördelar med närhet till växel samt den kunskap som växelns personal besitter. Sedan årsskiftet har förvaltningen dock haft problem med felkoppling av samtal.

Om växelfunktionen flyttas bort från tekniska nämndhuset måste en del uppgifter som rör samordning och stöd i telefonifrågor överföras till förvaltningen. Det handlar om felanmälan av telefoni, beställningar av mobiltelefoner, anknytningar, datakommunikation, faktureringar, utveckling av telefoni m.m. Förvaltningen har idag ett bra stöd av, och täta kontakter med, tekniska nämndhusets växel.

Stadsledningskontorets förslag innebär att det blir respektive nämnds ansvar att organisera stödfunktioner för telefoni. Förvaltningens uppfattning är att det vore lämpligt

att servicenämnden bygger upp en sådan stödfunktion istället för att varje förvaltning och bolag skall behöva säkerställa en sådan funktion. Inte minst behövs det kunskap om mobiltelefoner och olika telefonmodellers funktionalitet. Handläggarna utnyttjar inte fullt ut sina telefoners möjligheter och potential och missar därför möjligheter till vardagsrationaliseringar.

Oavsett vem som driver växeln är det viktigt att personalen har god kunskap om förvaltningen, dess personal och verksamhet för att kunna koppla samtal rätt. Växelpersonalen bör ha tillgång till intranätet och den information som finns där.

Man måste ha tillräcklig kunskap om förvaltningens verksamhet för att kunna ge allmänheten bästa möjliga service och säkerställa att alla samtal blir korrekt behandlade. Inte minst måste växelpersonalen ha tillräcklig kunskap för att känna till relevanta alternativ om en handläggare inte är anträffbar.

Det finns nu ett behov av att förtydliga vilka telefonnummer som skall anges i vilka sammanhang. Rollfördelningen bör klargöras mellan den föreslagna gemensamma växeln, det kontaktcenter som nu inrättas i tekniska nämndhuset, serviceförvaltningen som t.ex. ansvarar för fakturahantering och miljöförvaltningens olika avdelningar.

Miljöförvaltningen arbetar med att utveckla informationen på stadens webb och intranät. Därutöver utvecklas utveckla e-tjänster. Förhoppningen är att detta skall minska behovet av att ringa till förvaltningen. Någon kostnadsanalys för förvaltningen föreligger dock inte. Inte heller är det möjligt att av förslag förstå möjligheter till effektiviseringar.

Om Serviceförvaltningen kan säkerställa att växelservicen blir lika bra eller bättre än i dag till en lägre kostnad är miljöförvaltningen positiv till en gemensam växel för stadens förvaltningar och bolag.

Slutligen vill förvaltningen understryka att den i ärendet föreslagna klagomålshanteringen som servicenämnden föreslås handha, inte skall förväxlas med den klagomålshantering som miljö- och hälsoskyddsnämnden bedriver enligt miljöbalken och livsmedelslagstiftningen.

Bilagor

- Bilaga 1. Tjänsteutlåtande från stadsledningskontoret med förslag om ”Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag”.
- Bilaga 2. Stygruppsprotokoll från stadsledningskontorets IT-avdelnings styrgrupp; ”IT och telefoni för genomförande av Kontaktcenter i Stockholm”.