



Handläggare: Lena Skott
Telefon: 08-508 20 032

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag – svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningens tjänsteutlåtande återopas som svar till kommunstyrelsen.

Gillis Hammar
Stadsdelsdirektör

Eva Engelbrektsson
Personalchef

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom personalavdelningen i samarbete med ekonomiavdelningen.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm även att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden för de nämnder som idag omfattas av stadens gemensamma telefoniplattform Centrex. I föreliggande ärende föreslås att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta stadens samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010. Samtliga stadsdelsnämnder ska överföras i gemensam växelfunktion senast 2009-12-31. Överföringen inleds med tre stadsdelsnämnder maj-juni 2009 och resterande stadsdelsnämnder överförs under hösten 2009.



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.

Frågan om ett eller flera telefonnummer, som även har ett beroende till kontaktcenter, måste utredas ytterligare, anser stadsledningskontoret. Ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad.

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämnden ges i uppdrag att ansvara för gemensam medborgarsupport avseende alla e-tjänster på stadens webbplats samt att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Kommunstyrelsen har remitterat förslaget om införande av gemensam växelfunktion för yttrande senast den 30 juni 2009. Remissen bifogas.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget att den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag och att ansvaret för den gemensamma växelfunktionen överförs successivt till servicenämnden. En för staden gemensam växelfunktion bör innebära effektiviseringar för staden som helhet. För Enskede-Årsta-Vantörs del har dock en korrekt och kontinuerligt uppdaterad hänvisningsdatabas sedan tidigare utgjort grunden för telefoni-verksamheten.

Till skillnad från tidigare gemensamma servicefunktioner bedömer förvaltningen att överföringen av växeln kan minska stadsdelsförvaltningens kostnader.

Det är bra att berörda nämnder och bolag behåller sina telefonnummer under övergångsperiod, i avvaktan på att frågan om ett eller fler telefonnummer till Stockholms stad har blivit utredd ytterligare.

Förvaltningen delar stadsledningskontorets synpunkter om att det är en förutsättning för en väl fungerande gemensam växelfunktion att stadens hänvisningsdatabas är enhetlig och korrekt och att detta arbete måste vara en prioriterad uppgift. Förvaltningen instämmer i att hänvisningsdatabasen måste uppdateras kontinuerligt av en funktion, telesamordnare, hos respektive



nämnd/bolag. Det är angeläget att stadsledningskontoret utarbetar regler och riktlinjer skyndsamt för hänvisningsdatabasen så dessa kan utgöra vägledning för nämnder/bolag vad gäller funktionen telesamordnare.

Förvaltningen bedömer att en övertalighet kan uppstå. Förvaltningen har för växelverksamheten fyra tillsvidareanställda fördelat på tre heltidstjänster och inom dessa ryms delar av funktionen telesamordning (hänvisningsdatabasen). Ytterligare del av telefonin (inköp m.m.) finns inom IT. Hur förvaltningen ska bemanna telesamordningen beror på när i tid IT samt gemensam växel överförs. Det är viktigt att tidplanen för stadsdelsnämnderna blir tydliggjord snarast.

Avslutningsvis anser förvaltningen att en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet bör utformas i samråd med representanter från förvaltningar/bolag, för att funktionen ska motsvara förvaltningarnas och medborgarnas behov på bästa sätt.

Bilaga

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag – remiss från kommunstyrelsen