



Handläggare: Monica Petersson
Telefon: 08-508 25 028

Till
socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden

Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag. Svar på remiss från stadsledningskontoret

Förvaltningens förslag till beslut

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden hänvisar till detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Dag Helin

Eddie Friberg

Sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till 31 december 2010.

Stadsledningskontoret föreslår vidare att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad via avrop från stadens gemensamma ramavtal för telefoni samt att kommunstyrelsen får i uppdrag att omförhandla avtalet för att ta fram förutsättningar för leverans av gemensam växelfunktion inkluderande stadens samtliga nämnder och bolag. Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, som även har ett beroende till kontaktcenter, måste utredas ytterligare.

Förvaltningen är i huvudsak positiv till stadsledningskontorets förslag. Förvaltningen tillhör de facknämnder som redan har den gemensamma telefonlösningen (Centrex) som först ska föras över till servicenämnden och som kommer att vara en del i den gemensamma växelfunktionen. Sedan hösten 2007 har förvaltningens växel varit på entreprenad och den finns för närvarande i Avesta. Erfarenheten är



att det fungerar mycket väl. I övrigt är det viktigt att staden inte har bara ett telefonnummer utan att den sociala jourverksamheten får behålla sina väl etablerade telefonnummer.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har för yttrande överlämnat remissen om en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag. Remisstiden sträcker sig till den 30 juni 2009. Ärendet har remitterats till samtliga nämnder i Stockholms stad och Stockholms Stadshus AB.

Kommunfullmäktige beslutade den 3 november 2008 i samband med ärendet om att inrätta ett kontaktcenter för Stockholm (Dnr 036-1139/2008) att även en gemensam växel i Stockholms stad skulle inrättas från och med 1 maj 2009 inom servicenämnden. Enligt detta beslut skulle servicenämnden från och med den 1 maj 2009 svara för den nya växelfunktionen, som inrättas för de nämnder som idag omfattas av stadens gemensamma telefoniplattform (Centrex).

En gemensam växelfunktion svarar för att koppla inkommande samtal vidare till efterfrågad verksamhet och handläggare. Antalet inkommande samtal till stadsdelsnämndernas befintliga växlar uppgår till 1,8 miljoner samtal per år. Antal samtal till den externa växelfunktionen "telefonist på distans" är idag 0,5 miljoner per år. Denna samtalsvolym omfattar huvuddelen av facknämnderna, de bolag som har avropat telefonist på distans samt en del samtal till stadsdelsnämnderna som om deras kö blir alltför lång kopplar över samtalet till den externa växeln.

Kontaktcenter Stockholm startade i november 2008 och nås huvudsakligen via telefon men även via e-post, e-tjänster, SMS m.m. I Kontaktcenter Stockholm svarar personal på frågor om förskola, bygglov, miljö m.m. Frågor om äldreomsorg besvaras av kontaktcenter för äldreomsorgen - Äldre direkt. Frågor om socialtjänst och omsorg om personer med funktionshinder besvaras tillsvidare av stadsdelsnämnderna. Målsättningen med starten av kontaktcenter är att minska samtalsvolymen till den gemensamma växelfunktionen med 30 procent.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen.

Ärendet

Stadsledningskontoret föreslår i det remitterade ärendet att servicenämndens ansvar för den gemensamma växelfunktionen utvidgas till att omfatta samtliga



nämnder och bolag. Ansvaret överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010.

Stadsledningskontoret föreslår ansvara för stadens strategiska och övergripande telefonlösningar.

Nämnder och bolag kommer även fortsättningsvis att ansvara för att utveckla och effektivisera användningen av telefonin. Dessutom har de fortsatt ansvar för uppföljningen av avtal samt löpande beställningar av utrustning och kommunikation samt uppdatering av kataloger med korrekt information.

Stadsledningskontoret föreslår vidare 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. Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, som även är avhängigt av kontaktcenter, måste utredas ytterligare.

Ambitionen långsiktigt är att ha ett telefonnummer till Stockholms stad dit stadens invånare, företag och besökare kan ringa för att få svar, råd och vägledning oberoende av ärende. Stadsledningskontoret anser dock, att det är nödvändigt för att erbjuda god service att ha flera ingångar till staden, i första hand under en övergångstid.

De facknämnder som ingår i stadens gemensamma telefonlösning, med undantag av facknämnderna i Tekniska Nämndhuset, har alla sin växelfunktion på entreprenad.

Tidplanen för att inrätta den gemensamma växelfunktionen på entreprenad innebär i korthet följande. Samtliga stadsdelsnämnder ska överföras i gemensam växelfunktion senast 31 december 2009. Överföringen inleds med tre stadsdelsnämnder maj-juni 2009 och resterande stadsdelsnämnder överförs under hösten 2009. De facknämnder som redan i dag avropat växelfunktion på entreprenad ingår därmed i den gemensamma växelfunktionen från 1 maj 2009. Bolag och de facknämnder som har en annan telefoniplattform planeras överföras till gemensam växelfunktion under 2010.

Tidplanen för överförandet av nämnder och bolag till den gemensamma växelfunktionen är beroende av vilka tidsramar leverantören behöver för att tekniskt och personellt kunna ta över ansvaret för växelfunktionen.



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

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen är positiv till att inrätta en gemensam växelfunktion för staden och att ansvaret för den läggs på servicenämnden. Förvaltningen tillhör de facknämnder som redan har den gemensamma telefonilösningen (Centrex). Förslaget innebär att övriga nämnder och bolag stegvis ska överföras till denna lösning och att en gemensam växelfunktion ska inrättas inom servicenämnden. En gemensam växel innebär att samtal inte behöver kopplas om mellan olika växlar i staden. Genom större samtalsvolym kan också kostnaden per inkommande samtal sänkas, vilket innebär att förvaltningen som har avropat tjänsten "telefonist på distans" beräknas få en kostnadsminskning.

Förslaget är att den gemensamma växelfunktionen läggs ut på entreprenad. Sedan hösten 2007 har förvaltningen gjort avrop på tjänsten "telefonist på distans" vilket innebär att förvaltningens växel för närvarande finns i Avesta. Erfarenheten är att det fungerar mycket väl. En viktig förutsättning är dock att det sker ett kontinuerligt informationsutbyte mellan förvaltningen och växeltelefonisterna för att kunna ge dem som ringer en bra service.

En förutsättning för en väl fungerande gemensam växelfunktion är att stadens hänvisningsdatabas är enhetlig och korrekt. Hänvisningsdatabasen måste uppdateras kontinuerligt av en funktion, telesamordnare. Förvaltningen har idag en sådan funktion.

Möjligheten att ha ett telefonnummer ska enligt förslaget utredas vidare vilket förvaltningen anser vara av stor vikt. Det är inte möjligt att hela staden bara har en ingång. För socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen är det angeläget att den sociala jourverksamheten har kvar sina väl etablerade jourtelefonnummer där det finns någon som kan svara dygnet runt, årets alla dagar. Socialjouren har även initialansvaret för akuta psykosociala insatser vid katastrofer, större olyckor och bränder inom Stockholms stad och ansvarar för att berörda stadsdelsförvaltnings kris- och katastrofberedskap vid behov aktiveras.

Servicenämnden föreslås få i uppdrag att starta och driva en stadsgemensam synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet. Det hand-



läggarstöd som har valts för kontaktcenter anses kunna utvecklas och användas för synpunkts- och klagomålshantering. Det innebär att brukare och medborgare ska kunna vända sig både till kontaktcenter och till de olika verksamheterna för att framföra synpunkter. Synpunkterna ska sedan vidarebefordras till enheten och den som har framfört synpunkter eller klagomål ska få en återkoppling. Förvaltningen vill påpeka att det är viktigt att synpunkter och klagomål verkligen når verksamheten.

Bilagor

1. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande Dnr 036-533/2009
2. Dagordning Styrgruppsmöte
3. Styrgruppsprotokoll IT och telefoni för genomförande av Kontaktcenter Stockholm 2009-02-17