



Handläggare: Torbjörn Gustavsson
Telefon: 08-50803388

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Remissvar - Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet som svar på remissen.

Maria Häggblom

Mats Carinder

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

Bilagor

Remiss - Införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag.

Sammanfattning

Kommunfullmäktige har beslutat att en gemensam växel i Stockholms stad inrättas fr.o.m. 1 maj 2009 inom servicenämnden. Stadsledningskontoret föreslår nu att servicenämndens ansvar utvidgas till att omfatta samtliga nämnder och bolag, och att överföringen är helt klar till den 31 december 2010. Stadsdelsförvaltningens lokala växel kommer i sin helhet att anslutas till den centrala upphandlade växelfunktionen fr.o.m. 1 juni 2009.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för Stadsmiljö och medborgarservice.



Ärendet

Kommunfullmäktige beslutade 2008-11-03 i samband med ärendet om inrättande av ett kontaktcenter för Stockholm även att en gemensam växel i Stockholms stad 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 överförs successivt under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 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. Stadsledningskontoret anser att frågan om ett eller flera telefonnummer, som även har ett beroende till 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.

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 förslag till yttrande

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning har tagit del av förslaget om införande av gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag.

Förvaltningen har tidigare beskrivit i "Remissvar, Kontaktcenter Stockholm – etablering av kontaktcenterorganisation i Stockholms stad", dnr 006-256/2008, vad som bör beaktas vid införandet av kontaktcenter och med en gemensam växel.

För förvaltningen är det viktigt att bästa möjliga avtal kan tecknas som ger service med god kvalitet och till ett bra pris oavsett driftsform. Detta uppnås bäst, utifrån kommunfullmäktiges beslut, att ett gemensamt avtal tecknas av staden centralt.



Spånga-Tensta stadsdelsförvaltningen har redan idag delar av växelfunktionen på entreprenad genom stadens gemensamma telefoniavtal med Tieto AB genom en så kallad "overflow-funktion". Detta innebär att om telefonkön blir längre än 5 samtal så kopplas de istället till Tietos växel i Avesta.

SLUT