



Paragraf 124

Ärendenummer UAN2024/1219

Beslut om gallring i kontaktcenter Flexite

Utbildnings- och arbetsmarknadsnämndens arbetsutskotts förslag till beslut

Utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden beslutar att:

1. all statistik och alla ärenden som genererats från och med 1 januari 2024 till och med 30 april 2024 i MiCC Flexite exporteras till en separat lagringsyta som sedan gallras senast 31 mars 2026,
2. alla utbildningsförvaltningens ärenden inklusive ärendeloggar i MiCC Flexite gallras den 31 januari 2025.

Beskrivning av ärendet

Alla kontakter med Enköpings kommun som går via kontaktcenter hanteras initialt i systemet MiCC Flexite. Ingenting har gallrats i systemet sedan starten år 2017 och antalet ärenden har passerat 420 000 stycken. Informationen som hanteras i systemet rör till exempel önskemål om att bli kopplad till handläggare på en förvaltning, svar på enklare frågor, synpunkter och klagomål. Även begäran om allmänna handlingar förekommer i systemet, men dessa skickas vidare till rätt förvaltning för att hanteras och registreras i nämndens diarium.

Kommunen har sedan starten år 2017 köpt licenser och nyttjanderätt till MiCC Flexite via ett tilläggsavtal till kommunens förra telefonlösning. Den 31 mars 2024 upphörde avtalet om telefonlösningen, och kommunen valde att gå över till telefoni som tjänst. Eftersom kommunen äger plattformen Invi Flexite har man därför valt att nu bygga upp kontaktcenters process på den plattformen, istället för MiCC Flexite. Sedan plattformsbytet skedde 1 april 2024 har samtliga pågående ärenden i MiCC Flexite stängts. För att helt kunna avsluta systemet MiCC Flexite behöver nämnderna besluta att de allmänna handlingar som hanteras där kan gallras.

Alla ärenden, som inte är av ringa och tillfällig betydelse, ska enligt kontaktcenters rutiner skickas vidare för diarieföring till respektive nämnd. Risken för att det finns allmänna handlingar i MiCC Flexite som behöver bevaras bedöms därför som väldigt låg. Alternativet till att gallra ärendena och ärendeloggarna på det sätt som föreslås är att gå igenom varje enskilt ärende för att avgöra vilka allmänna handlingar som finns och bedöma huruvida dessa kan gallras eller inte. Mot bakgrund av vilka handlingar som förekommer i systemet skulle det innebära en orimlig arbetsbelastning. Därför är förslaget att utbildnings- och



arbetsmarknadsnämnden beslutar att gallra samtliga handlingar i MiCC Flexite. Statistik och ärenden som genererats under år 2024 föreslås exporteras till en separat lagringsyta och sparas fram till 31 mars 2026, så att kontaktcenter kan spåra vad som hänt i dessa ärenden och svara på eventuella frågor.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse, 2024-10-29

Delegationsbeslut, Samråd inför gallring av handlingar hos utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden, 2024-11-11

Arkivmyndigheten, Samrådsyttrande om gallring hos utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden, 2024-11-11

Beslutsgång

Ordföranden frågar utskottet om det kan ställa sig bakom liggande förslag till beslut och finner att utskottet svarar ja.
