



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08-508 11 818

Servicenämnden
2012-12-11

Verksamhetsplan och budget 2013

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplanen inklusive föreslagna omslutningsförändringar och överlämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Stefan Nordin
Verksamhetschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef

Bo Höglund
Verksamhetschef



Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena.

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2012-12-04. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

Sammanfattning

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en storstad i världsklass - mångsidig och upplevelserik, innovativ och växande samt till medborgarnas stad.

Serviceämnden ska inom ramen för visionen bidra till stadens attraktivitet och utveckling, till kvalitet och valfrihet för medborgarna samt till kostnadseffektiva verksamheter. Denna verksamhetsplan innehåller serviceämndens planerade arbete under året för att medverka till att infria kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. Här inkluderas för nämnden nya uppdrag i enlighet med kommunfullmäktiges budget.

Nämnden ska medverka till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* genom att inom Kontaktcenter Stockholm ge lättillgänglig service till medborgare, företag och andra intressenter. Vidare bidrar nämnden till målet genom samverkan med näringslivet i samband med upphandlingar.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras* erbjuder nämnden genom kontaktcenterverksamheten snabb information och kvalificerad service gällande stadens verksamheter. Invånarnas möjligheter till aktiva val underlättas genom information om äldreboenden, förskoleverksamheter etc. Under året ska även service avseende omsorg för personer med funktionsnedsättningar införas. Inom ramen för detta mål genomförs också insatser gällande medarbetarnas hälsa och arbetsmiljö samt för minskning av sjukfrånvaron.

När det gäller målet *stadens verksamheter är kostnadseffektiva* ska nämnden inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner. I och med detta bidrar nämnden till att förutsättningar ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och fokusera på sina huvudsakliga uppdrag. Erbjudna tjänster ska vara av god kvalitet och priserna ska vara konkurrenskraftiga. Nämndens beställarfunktioner ska aktivt och systematiskt verka för att köpta tjänster och varor ger största möjliga värde för stadens förvaltningar och bolag.



Inledning

Enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning ska samtliga nämnder upprätta en budget/ verksamhetsplan för det kommande året med utgångspunkt från den budget som kommunfullmäktige har fastställt. Verksamhetsplanen riktas därmed både till kommunstyrelsen och till servicenämnden. För att kommunstyrelsen ska kunna följa upp och granska nämndernas verksamhetsplaner har stadsledningskontoret utfärdat kompletterande anvisningar som nämnderna ska följa vid utformningen av planen. Till verksamhetsplanen hör blanketter samt bilagor gällande internkontrollplan, prislista, risk- och väsentlighetsanalyser, jämställdhets- och mångfaldsplan och gränssnitt för hyresadministration.

I budget för 2013 anger kommunfullmäktige följande tre inriktningsmål:

- Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök,
- Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras,
- Stadens verksamheter är kostnadseffektiva.

Kommunfullmäktige har också fastställt mål för verksamhetsområden samt indikatorer och aktiviteter som ska följas upp och genomföras. Nämnderna ska med utgångspunkt från kommunfullmäktiges inriktningsmål, mål för verksamhetsområdena samt indikatorer fastställa specifika och uppföljningsbara nämndmål. Nämndmålen utgör därmed nämndens konkretisering av kommunfullmäktiges mål.

I föreliggande verksamhetsplan fastställer nämnden ett mål inom ramen för inriktningsmålet *kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras*. Nämnden fastställer också mål för sina respektive verksamhetsområden inom ramen för inriktningsmålet *stadens verksamheter är kostnadseffektiva*. I anslutning till vart och ett av dessa mål redovisas nämndens insatser för respektive verksamhetsområde.

För de övriga av kommunfullmäktiges mål som ingår i planen redovisas nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer samt kortfattade redogörelser för insatserna.

Servicenämndens verksamhetsansvar

Servicenämndens kärnverksamhet är administrativa tjänster. På uppdrag av andra nämnder ska nämnden svara för stadens löne-respektive ekonomiadministration med vissa tilläggstjänster, gemensam it-service, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, koncernupphandling, administration av EU-projekt, kontrakt- och hyresadministration samt



administration av sommarkoloniverksamhet. Nämnden kan på eget initiativ, mot ersättning, erbjuda nämnder och bolag fler administrativa tjänster.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

Servicenämnden medverkar till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som underlättar för medborgare, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med och få information om stadens tjänster. Nämnden bidrar också till att uppfylla målet genom att värna om en hållbar livsmiljö samt i samband med säkerhetsarbete.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa

Servicenämnden medverkar till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som underlättar för medborgare, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med och få information om stadens tjänster.

Genom kontaktcentret erbjuder servicenämnden vissa tjänster riktade till näringslivet såsom exempelvis nyttoparkeringstillstånd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser samt avfallshantering. Under året kommer kontaktcentret, tillsammans med berörda förvaltningar att undersöka möjligheterna att utöka näringslivstjänsterna. Som ett led i detta kommer kontakt att tas med Stockholm Business Region gällande funktionen företagslots.

Servicenämnden anger nedan inte något målvärde för andel upphandlad verksamhet i konkurrens. Bedömningen är att förutsättningar saknas för konkurrensutsättning under året. Av samma skäl ingår inte någon aktivitetsplan för upphandling i nämndens verksamhetsplan.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)		6 %	År

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Tillsammans med berörda nämnder utveckla tjänster riktade till näringslivet.	2013-01-01	2013-10-31

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande**

Nämnden ska medverka till att infria kommunfullmäktiges mål genom att erbjuda praktikplatser för aspiranter från Jobbtorg Stockholm.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	5	1600 st	Tertial

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar**

Nämndens verksamheter värnar om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn tas i möjligaste mån i samband med nämndens centralupphandlingar samt vid inköp av livsmedel och andra varor. Nämnden verkar också för en minskad elförbrukning, bland annat genom användning av energisnål teknik samt genom att höja medvetenheten om energismart agerande inom organisationen. Vidare används i största möjligaste mån miljövänliga transportmedel vid tjänsteresor.

Inom ramen för stadens miljöplan 2012-2015 har nämnden, tillsammans med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen, ett särskilt ansvar för att följa upp att upphandlad el i stadens egna verksamheter ska uppfylla kraven för miljömärkning.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Elanvändning per kvadratmeter	34 kWh	34 kWh	År

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad**

Nämnden ska medverka till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete. En årlig risk- och sårbarhetsanalys genomförs. I denna analyseras konsekvenser av avbrott i verksamheterna i samband med tänka krislägen samt förvaltningens förmåga till att säkerställa kontinuitet och prioriterade åtaganden. Analysen ligger sedan till grund för förvaltningens säkerhetsarbete och krisberedskap samtidigt som den utgör en del av underlaget till stadens gemensamma risk- och sårbarhetsanalys.



KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100%	100 %	År

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Genomföra minst en krisledningsövning på ledningsgruppsnivå.	2013-01-01	2013-12-31

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

Nämnden bidrar till att uppfylla målet genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder stockholmarna allsidig information om olika alternativ gällande äldreomsorg, förskola med flera verksamheter. Medborgarna ges också så långt det är möjligt språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta sker genom att kontaktcenter erbjuder service på flera språk.

Därutöver medverkar nämnden till att infria målet genom fortsatta insatser gällande medarbetarnas hälsa och arbetsmiljö samt avseende minskning av sjukfrånvaron.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

Nämnden bidrar till att uppfylla målet genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder stockholmarna allsidig information om olika alternativ gällande äldreomsorg, förskola, skola med flera verksamheter. Verksamheten kommer under året att utökas med service till personer med funktionsnedsättning. Medborgarna ges också så långt det är möjligt språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta sker genom att verksamheten erbjuder information och vägledning på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och arabiska. Det finns även möjlighet att få information på engelska redan i talsvaret.

NÄMNDMÅL:

Servicekommittén ska bidra till valfrihet för stockholmarna

Nämndens mål ska uppnås genom att kontaktcenter underlättar stockholmarnas val exempelvis inom omsorg, utbildning enligt ovan. Kontaktcenter ger också vägledning och support till de tjänster och den information som finns på webben.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Från den 1 juli 2013 kommer servicenämnden att genom kontaktcenter erbjuda service till personer med funktionsnedsättning. Arbetet med att förbereda uppdraget kommer att ske i samarbete med stadsdelsförvaltningarna.

Nämnden fortsätter att utveckla kolloadministrationen, ett arbete som bedrivs tillsammans med stadsdelsförvaltningarna och utförarna. Kontaktcentret erbjuder här information och vägledning per telefon såväl som via e-post. Genom den etablerade e-tjänsten för kollo och kontaktcenter ges familjer möjlighet att ansöka till kollo både digitalt och manuellt.

Nämnden avser att identifiera i vilka avseenden verksamheten anknyter till FN:s barnkonvention och med utgångspunkt från detta beakta barnperspektivet.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Servicenämnden ska genom kontaktcenter kunna svara på frågor om stöd och service till personer med funktionsnedsättning.	2013-01-01	2013-12-31
Servicenämnden ska tillse att kollo kan sökas både digitalt och manuellt	2013-01-01	2013-12-31
Nämnderna och stadens bolag ska beakta barnperspektivet och säkerställa barnens rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention	2013-01-01	2013-12-31

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

Nämndens bidrag till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål för området redovisas under annan rubrik i denna verksamhetsplan (särskilda redovisningar, medarbetarfrågor). Sammanfattningsvis kan nämnas att nämndens arbete med att främja hälsa och minska sjukfrånvaron handlar dels om aktiva åtgärder för att förebygga ohälsa och sjukdom (friskvårdsinsatser), dels att cheferna är aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som inte är närvarande på arbetet på grund av sjukdom (uppföljning och tidiga insatser). Nämndens årsmål för sjukfrånvaron är 4,3%.

Vad gäller medarbetarfrågor i övrigt kan nämnas att resultaten av medarbetarundersökningen utvärderas och analyseras noggrant dels av förvaltningsledningen, dels av respektive enhet/avdelning. Resultatet ligger till grund för en utveckling av chefernas förmåga att bemöta medarbetarna och kommunicera frågor som är viktiga för att utveckla verksamheterna. Hit hör också att skapa förståelse för hur varje medarbetare kan bidra till ett

förverkligande av visionen om ett Stockholm i världsklass, exempelvis i samband med att planera, följa upp och utveckla verksamheten.

En kontinuerlig personalplanering ska ske under året i syfte att klara kompetensförsörjningen vid exempelvis förändrade behov inom verksamheterna. En viss nyrekrytering är redan planerad på grund av utökat uppdrag samt pensionsavgångar, men i övrigt sker rekrytering och kompetensutveckling i den takt som krävs för att klara de uppdrag och det verksamhetsbehov som åligger nämnden.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)	10	öka	År
Aktivt Medskapandeindex	80	öka	År
Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	100%	öka	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	73%	öka	År
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93%	öka	År
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	4,3%	4,4 %	Tertial

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

3.Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

Servicekommittén ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner. I och med detta bidrar nämnden till att förutsättningar ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och fokusera på sina huvudsakliga uppdrag. Erbjudna tjänster ska vara av god kvalitet och priserna ska vara konkurrenskraftiga. Nämndens beställarfunktioner ska aktivt och systematiskt verka för att köpta tjänster och varor ger största möjliga värde för stadens förvaltningar och bolag.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten är i balans

Förvaltningens budgetansvariga chefer gör månatliga uppföljningar av det ekonomiska läget i samråd med controller. Förvaltningsledningen behandlar samtliga uppföljningar för att få en tydlig bild av det ekonomiska läget. Vid eventuella avvikelser vidtas nödvändiga åtgärder vilka följs upp nästföljande månad. Det ekonomiska läget redovisas till nämnden



och stadsledningskontoret i form av månadsrapporter, tertialrapporter samt i verksamhetsberättelse innehållande bokslut.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	100 %	100 %	Tertial
Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)	100 %	100 %	Tertial
Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)	+ -1 %	+/- 1 %	År

Nämndens ekonomiska förutsättningar 2013

I det följande redovisas serviceförvaltningens ekonomiska förutsättningar för 2013.

Utöver ärendet redovisas i blanketter 2.1- 2.5 nämndens budget, kostnadsanalys, omslutningsförändringar, investeringar, samt resultatenhet. Vidare redovisas nämndens prislista i bilaga 2.

Budgetförutsättningar

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut överförs till nästkommande år enligt gällande regelverk. Detta skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering.

Den ekonomiska omslutningen för 2013 är beräknad till 178,8 mnkr. Finansieringen sker främst genom intäkter reglerade i avtal mellan serviceförvaltningen och respektive förvaltning. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa. Tillsammans med tilläggstjänster beräknas intäkterna enligt följande:

- försäljning av löneadministration om 43,6 mnkr
- försäljning av ekonomiadministration om 62,6 mnkr
- försäljning av kontaktcenterverksamhet om 44,7 mnkr
- ersättningar för IT-service om 12,7 mnkr
- ersättning för upphandlingar om 14,4 mnkr
- övriga ersättningar, administration om 0,8 mnkr

En stor del av beräknade intäkter är volymbaserade. Inom löneadministrationen bedöms antalet löner på helårsbasis minska i förhållande till föregående år. För verksamhetsom-



råde ekonomiadministration prognostiseras antalet kund- och leverantörsfakturor enligt samma volymer som 2012.

Personalomkostnadspålägg

Personalomkostnadspålägget är oförändrat i förhållande till 2012 och uppgår till 43,4% avseende såväl helårsanställningar som arbetstagare med timlön.

Omslutningsförändringar

Omslutningen om 178,8 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens övriga nämnder och bolag. Se blankett 2.3.

Budget per verksamhet

För nämnden gäller att budgeten skall redovisas i tabellform uppdelat per verksamhetsområde enligt stadens centrala krav på redovisning.

<i>Budget per verksamhet 2013 (belopp i mnkr)</i>			
Nämndens budget	Kostnader	Intäkter	Netto
Nämnd och administration *	30,8	- 0,8	30,0
Löneadministration	34,3	- 43,6	- 9,3
Upphandling	12,1	- 14,4	- 2,3
Kontaktcenter	41,0	- 44,7	- 3,7
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>11,1</i>	<i>- 15,7</i>	<i>- 4,6</i>
Ekonomiadministration	48,6	- 62,6	- 14,0
VO IT	11,1	- 12,7	- 1,6
Avskrivningar och internränta	0,9	0,0	0,9
Summa	178,8	- 178,8	0,0

* I "nämnd och administration" ingår kostnader för nämnd, förvaltningsdirektör, administrativa avdelningen samt gemensamma kostnader. De gemensamma kostnaderna avser t ex lokalkostnader, IT och övrigt.

Investeringsplan

Servicenämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsmedel från kommunfullmäktige avseende investeringar i maskiner och inventarier. Se blankett 2.4.

Ekonomiska förändringar mellan åren 2011 till 2013

Ekonomiskt utfall	År 2011 (bokslut)	År 2012 (prognos)	År 2013 (prel. bud- get)
Kostnader	156,9	168,5	178,8
Intäkter	- 160,6	- 168,8	178,8
Resultat före disposition	3,7	0,3	0,0

Ökningen mellan 2011 och 2012 beror främst på utökade uppdrag inom verksamhetsområde ekonomiadministration, upphandling och kontaktcenterverksamhet. Under 2013 sker ytterligare en utökning av uppdragen inom ekonomi och upphandling.

Resultatenheter

Servicenämnden är definierad som en resultatenhet. Se blankett 2.5

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**3.2 Alla verksamheter staden finansierar är effektiva**

Servicenämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner. I och med detta bidrar nämnden till att förutsättningar ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och fokusera på sina huvudsakliga uppdrag. Med utgångspunkt från detta inriktas nämndens verksamheter mot effektivisering för staden som helhet samtidigt som kundanpassade lösningar ska utvecklas.

Kunderna ska vara i centrum för arbetet och utvecklingen av tjänsterna/servicen. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med verksamheten och att få stöd och vägledning, svar på frågor och rätt service/beställarstöd. Resultatet från den årliga kundundersökningen samt löpande synpunkter från kunder och övriga intressenter används som utgångspunkter för förbättringsarbete. En prioriterad fråga är bemötande och det förhållningssätt som har utvecklats inom kontaktcentret (Talkmap) ska användas inom förvaltningen.

Som ett led i arbetet med effektivisering samt kundanpassning av tjänsterna fortsätter genomförandet av *Lean* inom samtliga verksamheter. Medarbetarna deltar här bland annat i att identifiera vad som är viktigt för kunderna, kartlägga sina arbetsprocesser, eliminera icke värdeskapande aktiviteter samt i tillämpliga delar standardisera arbetet och genomföra förbättringar



Den externa kommunikationen ska vara tydlig, konsekvent och proaktiv i kontakten med kunder och andra intressenter. Prioriterade kanaler är det personliga mötet, stadens intranät samt stockholm.se. Här kommer det att vara viktigt att bygga upp kvalitativ och ändamålsenlig information om nämndens tjänster på stadens nya intranät som tas i drift under året.

Finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster har utformats för att ge incitament för förvaltningarna att använda effektiva administrativa system och minimera manuell hantering samt för att säkerställa överensstämmelse mellan prissättning och verklig kostnad. Prismodellen har i samråd med stadsledningskontoret setts över och utvecklats inför året. Detta bland annat med avseende på att öka kostnadsmedvetenheten och stimulera till en hög betalningsmoral med färre påminnelser, inkassokrav etc

Nämnden avser att genomföra fortsatta jämförelser med andra kommuner och med marknaden i övrigt, när det gäller priser och kostnadseffektivitet. Jämförelserna ska ligga till grund för det fortsatta arbetet med effektiviseringar av stadens gemensamma administrativa funktioner.

Nämnden deltar i framtagning av stadsgemensamma statistikrapporter vilka syftar till att utgöra beslutsstöd inom områdena personal och ekonomi. I möjligaste mån och utifrån önskemål tas även fram förvaltningsspecifika rapporter. Ansvaret omfattar också systemförvaltning av det så kallade LIS-datalagret (ledningsinformationssystem) och Business Objects.

Kommentarer till KF:s aktiviteter

Staden ska under året genomföra en genomlysning av stadens samlade regelverk i syfte att minska byråkratin samt kostnaderna för privatpersoner och företagare. Servicenämnden kommer att medverka i genomlysningen i de delar som anknyter till nämndens verksamhetsansvar

Servicenämnden verkar i sina verksamheter och uppdrag aktivt för att finna interna samarbeten i staden som genererar effektiviseringar. Detta avser exempelvis samverkan kring nya funktioner för kontaktcenterverksamheten samt samverkansvinster kring nyttjande och utveckling av stadens gemensamma IT-service.

Nämnden avser att utveckla tjänster och arbetssätt som bidrar till att förenkla och effektivisera inköpsprocessen. Upphandlingsverksamheten deltar i detta sammanhang i stadens projekt Effektiva inköpsprocesser vilket syftar till att genom införandet av ett gemensamt IT-stöd för inköp nå ökad avtalstrohet och kostnadsbesparingar för verksamheterna genom inköp av rätt produkt till rätt pris.



Som framgår ovan ska nämndens verksamheter ha inriktningen att utveckla kundanpassade lösningar gällande tjänsterna. Under året kommer ett projekt att starta i syfte att etablera en funktion för affärs- och tjänsteutveckling. Denna funktion ska bland annat utreda förvaltningarnas/bolagens behov och efterfrågan, etablera och utveckla nya tjänster samt i samarbete med övriga verksamheter stödja kundanpassning av befintligt serviceutbud.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Administrationns andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)	4,5%	minska	År
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	90%	tas fram av nämnden	År
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)	1	tas fram av nämnden	År

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Arbeta för genomgripande regelförenklingar med målsättningen att öka stadens servicegrad.	2013-01-01	2013-12-31
Finna interna samarbeten i staden som genererar effektiviseringar.	2013-01-01	2013-12-31
Förenkla och effektivisera inköpsprocessen.	2013-01-01	2013-12-31
Servicekommittén ska hitta effektiva, kundanpassade servicetjänster, såväl som för beställarstöd.	2013-01-01	2013-12-31

NÄMNDMÅL:

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet. Verksamheten ska vara en enkel och tydlig kanal för snabb information och kvalificerad service. Minst 90 % av stockholmarna ska vara nöjda med servicen och bemötandet. Minst 80 % av de inkommande frågorna ska lösas vid första kontakten (genomsnitt för hela verksamheten). För enskilda svarsgrupper kan lösningsgraden dock variera beroende på hur gränssnittet för kontaktcentrets uppdrag ser ut.



Verksamheten ska utvecklas med utgångspunkt från invånarnas behov. Kontaktcenter Stockholm ska vara det självklara alternativet när staden har projekt eller verksamheter som ställer krav på kommunikation med medborgarna.

Inriktning och utveckling

Kontaktcenter Stockholm ger service gällande äldreomsorg och förskola, skola, sommar-koloniverksamhet, parkeringstillstånd, avfall och hälsoskydd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser, ansökan om serveringstillstånd för alkohol samt allmänna frågor om Stockholms stad. Vidare ges service avseende fakturafrågor angående tomträttsavgälder, e-faktura samt inloggningssupport avseende stadens e-tjänster. Kontaktcentret har dessutom stadsdirektörens uppdrag att vara kontaktperson för IMI, vilket är ett webbaserat IT-system som ger myndigheter inom EU möjlighet att utbyta information om tjänsteutövare. Verksamheten omfattar också systemägarskap, förvaltning och utveckling av den stadsövergripande e-tjänsten för synpunkter och klagomål, Tyck till. Under året kommer verksamheten även att erbjuda vissa webbredaktörstjänster.

Utbyggnaden av kontaktcentrets verksamhet fortsätter under året. Kommunfullmäktige har beslutat att servicenämnden, genom kontaktcentret, från den 1 juli ska erbjuda service till personer med funktionsnedsättning. Uppdraget kommer att förberedas i samarbete med stadsdelsförvaltningarna.

Kontaktcentret avser att tillsammans med berörda förvaltningar undersöka möjligheterna att utöka tjänster riktade till näringslivet. Som ett led i detta kommer kontakt att tas med Stockholm Business Region avseende funktionen företagslots.

Verksamheten kommer tillsammans med stadsdelsförvaltningarna att fortsätta arbetet med att utveckla kolloadministrationen. Genom den etablerade e-tjänsten för kollo och kontaktcenter ges familjer möjlighet att ansöka till kollo både digitalt och manuellt.

I Äldre direkts uppdrag ingår att vägleda äldre som vill välja eller byta utförare av vårdinsats. I budgeten för 2013 understryks vikten av de äldres möjligheter till valfrihet ytterligare jämfört med tidigare. Äldrenämnden och stadsdelsnämnderna har uppdraget att gemensamt ta ett aktivt ansvar för att information om valfriheten finns att tillgå såväl i digital form som muntligt och i tryck. Information om samtliga stadsdelsnämnders aktiviteter för äldre ska finnas tillgängligt via Äldre direkt. Ett samordnat arbete med att förbättra informationen förväntas här underlätta för Äldre direkt att lämna korrekt och allsidig vägledning.

Som ett led i att hitta lösningar med stockholmarna i fokus kommer kontaktcenter under året att undersöka förutsättningarna för att inom givna resurser utöka öppettiderna. Vidare



ska nämnas att Lean- metodiken ska införas inom verksamheten med målet ökat värde medborgarna och övriga intressenter.

Servicenämnden ansvarar genom kontaktcentret för den stadsgemensamma tjänsten Tyck till. Här kan stadens invånare lämna synpunkter, beröm och idéer avseende stadens verksamheter. En prioriterad fråga under året kommer att vara att förbättra tjänstens funktionalitet och användarvänlighet.

Organisation och arbetsätt

Verksamheten är organiserad i tre enheter. Två av dessa, vilka i huvudsak ansvarar för Äldre direkt respektive förskole- och skolfrågor samt kolloadministration, är lokaliserade till Husby centrum. Den tredje enheten som hanterar tekniska frågor finns i tekniska nämndhuset på Kungsholmen. För teknikutveckling, utbildning och systemförvaltning finns gemensamma resurser. Från maj 2013 kommer all verksamhet att samlokaliseras i Husby centrum.

Målen för verksamheten ska uppnås genom att medarbetarna har god kunskap inom de olika områdena. Inkommande ärenden till kontaktcenter ska tas om hand snabbt och såväl invånare som förvaltningar ska vara trygga med att den information som kontaktcenter Stockholm lämnar är korrekt. Kommunikationen mellan verksamhetsområdet och uppdragsgivarna ska vara proaktiv. Detta kan handla om att förvarna om tillfälliga volymförändringar, särskilda händelser etc som påverkar verksamheten och tillsammans minimera konsekvenserna av dessa.

För att säkerställa tjänsternas kvalitet satsar kontaktcentret på kontinuerlig kompetensutveckling avseende verksamhetskunskap, serviceattityd och bemötande. Det sker bland annat genom utbildningsinsatser, coaching och medlyssning.

Uppföljning

För att följa upp om stockholmarnas upplevelse av service och kvalitet hos kontaktcenter Stockholm motsvarar det årsmål som servicenämnden fastställt, kommer medborgarundersökningar att genomföras vid några tillfällen under året. Årligen genomförs även kundundersökningar som är riktade till kontaktcenters beställande förvaltningar.

Regelbundet återkommande kundmöten med förvaltningarna genomförs då man tillsammans följer upp serviceavtal, gränssnitt, statistik och rutiner. Dessa möten är mycket viktiga för att skapa förståelse för varandras uppdrag och för att tillsammans utveckla servicen till stockholmarna.



Kontaktcentret kommer arbeta vidare med att utveckla statistik från verksamheten och från Tyck till. Målet är att stadens förvaltningar genom den statistik som kontaktcenter bidrar med får en bättre kunskap om vad stockholmarna efterfrågar och vad de tycker om verksamheten.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid första kontakten	80%	Tertial
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	85%	Tertial

NÄMNDMÅL:

Serviceämnden ska effektivisera koncernens telefoni

Nämnden ska effektivisera koncernens gemensamma telefonväxelservice. Detta förväntas minska kostnaderna samt öka kvaliteten och tillgängligheten för stockholmarna och övriga intressenter.

Inriktning och utveckling

Nämnden ansvarar för den gemensamma växelfunktionen för stadens nämnder och bolag. Tjänsten omfattar avtalsförvaltning samt beställarstöd för förvaltningarna/bolagen. Vidare ingår att ge stöd och råd till förvaltningarnas/bolagens telefonisamordnare i att utveckla och effektivisera telefonianvändandet.

Med syftet att förbättra växelservicen och säkerställa att samtal kopplas rätt ska under året genomföras en förändring av informationsstrukturen i hänvisningsdatabasen Marvin.

Organisation och arbetssätt

Verksamheten följer fortlöpande leveransen av tjänsten gemensam växel med avseende på omfattning och kvalitet. Med utgångspunkt från detta ges stöd till stadens verksamheter avseende den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen samt gällande införande av övergripande funktionalitet i växellösningen.

Därutöver svarar verksamheten för riktlinjer, rutiner och rådgivning gentemot förvaltningar och bolag. Detta arbete sker i nära samarbete med stadens förvaltningar/bolag, telefonistrategen på stadsledningskontoret samt med leverantörerna.

Uppföljning



Förvaltningen rapporterar löpande till nämnden om antalet interna och externa samtal som kopplas via växeln samt om hur avtalet uppfylls.

NÄMNDMÅL:

Service-nämnden ska effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten

Nämndens mål innebär att varor och tjänster som upphandlas genom central eller gemensam samordning ska vara av rätt kvalitet och erbjudas till ekonomiskt fördelaktiga villkor. Serviceförvaltningen ska verka för att ingångna avtal följs. Förvaltningarna och bolagen ska med gemensamma och enskilda uppdrag erbjudas stöd för att kunna genomföra upphandlingar av hög kvalitet

Verksamhetsområde upphandling ska i alla sammanhang uppfattas som en effektiv och affärsmässig samarbetspart för såväl uppdragsgivare som leverantörer. Andelen kunder som är nöjda med de centrala avtalen samt med servicen ska öka.

Inriktning och utveckling

Upphandlingsverksamheten vid serviceförvaltningen utgör stadens funktion för genomförande av koncerngemensam upphandling och avtalsförvaltning. På uppdrag av stadsdirektören genomförs centrala upphandlingar inom varu- och tjänsteområden som omfattas av kommunfullmäktiges beslut.

Verksamheten svarar också för samordning och koordinering av upphandlingsarbetet inom varu- och tjänsteområden där stadens nämnder väljer att ingå i gemensam upphandling. Vidare erbjuds operativt stöd till stadens verksamheter inom sådana upphandlingsområden som inte är gemensamma. Därutöver genomför verksamheten också upphandlingar och upphandlingsrelaterade tjänster på uppdrag av enskilda nämnder och dess verksamheter. Dessa uppdrag ökar i omfattning.

I övrigt svarar verksamheten för att information om gällande avtal (enligt uppdrag) finns tillgänglig i stadens gemensamma avtalsdatabas. Detta innefattar även att tillhandahålla viss handhavandesupport till stadens användare av avtalsdatabasen.

Verksamheten deltar i stadens projekt Effektiva inköpsprocesser som syftar till att (genom införandet av ett gemensamt IT-stöd) nå ökad avtalstrohet och kostnadsbesparingar för verksamheterna. Härmed ges förbättrade möjligheter till uppföljning av ingångna avtal samt ökad tillgång till inköpsinformation och statistik. Uppdraget från stadsdirektören regleras i särskild överenskommelse.



I syfte att tillvarata möjligheterna att förenkla det administrativa arbetet för stadens upphandlare och anbudsgivare inför staden ett gemensamt upphandlingssystem som ska användas på ett likartat sätt i stadens upphandlingar. Upphandlingsverksamheten kommer att ansvara för övergripande systemförvaltning och behörighetsadministration. Uppdraget regleras i särskild förvaltningsplan.

Under året prioriteras arbetet med att vidareutveckla verksamhetens gemensamma arbetsätt och kvalitetssäkringsprocess. Vidare ska formerna utvecklas för hur kravspecifikation tas fram samt hur förvaltningarna görs införstådda med och accepterar vad den innebär.

Stadens verksamheter ska ha god insyn i upphandlingsverksamhetens arbete i syfte att kunna planera och prioritera det egna upphandlingsbehovet. Verksamheten ska därför tillsammans med stadsledningskontoret utöka och förbättra informationen om stadens upphandlingsverksamhet på stadens intranät och internetsidor.

Organisation och arbetsätt

Verksamhetens organisation omfattar i nuläget tio upphandlare samt vardera en e-handelssamordnare, upphandlingsassistent och chef. I syfte att möta den ökade efterfrågan på operativt upphandlingsstöd från stadens nämnder måste upphandlingsverksamheten förstärkas successivt. Under 2013 uppskattas att ytterligare personalresurser behöver rekryteras till verksamheten.

Verksamheten har utvecklat ett arbetssätt baserat på lean-metodik. Detta arbetssätt ska fördjupas och utvecklas i syfte att öka medarbetarnas delaktighet och inflytande samt öka effektivitet och kundvärde.

Uppföljning

Som ovan har nämnts ska kundundersökningar genomföras. I övrigt genomförs uppföljning av respektive upphandlingsuppdrag genom enkäter och dialog direkt med berörd uppdragsgivare.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)	90%	År
Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service	90%	År

NÄMNDMÅL:



Serviceämnden ska effektivisera koncernens gemensamma IT-service

IT-serviceverksamheten ska bidra till att uppfylla stadens mål om att dess verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att möjliggöra att nämnder och bolag kan fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska.

Inriktning och utveckling

IT-serviceavdelningen utgör en övergripande beställarfunktion för gemensam IT-service inom koncernen. Ansvaret omfattar beställarstöd till förvaltningar och bolag vilket huvudsakligen handlar om att tillse att verksamheternas behov omsätts till krav på leverantören och på befintliga tjänster. Vidare ansvarar verksamheten för leveransstyrning av tjänsterna från utföraren Volvo IT. Detta innebär att följa upp leveransen till kvalitet och omfattning, att säkerställa dokumentation samt att underhålla tjänstebudet så att det uppfyller stadens behov. Arbetet sker på uppdrag av stadsledningskontorets strategiska IT-avdelning.

Många processer är etablerade och fokus för året är att arbeta med ytterligare interna effektiviseringar och sträva efter kortare ledtider. En viktig fråga i detta sammanhang är att öka tydligheten när det gäller roller och ansvar inom leveransen av gemensam IT-service.

Verksamhet ska vidare inriktas mot ökad kundnytta i leveransen och styrning av förändringsarbete inom tjänstekatalogerna. Lean-metodik kommer fortsatt att vara ett väsentligt verktyg för att arbeta med effektivisering, kvalitetssäkring av arbetssätt samt ökat kundvärde.

Organisation och arbetssätt

IT-serviceavdelningens organisation omfattar funktionerna kundansvariga, tjänstekatalogansvariga, verksamhetsutvecklare/projektledare, rapport- och behörighetsspecialist och verksamhetschef, sammantaget elva helårstjänster.

Verksamheten svarar för styrning av tjänstebudet och uppföljning av leveransen inom varje katalog. Detta arbete är riktat mot leverantören av gemensam IT-service. Vidare förs en dialog med förvaltningarna och bolagen för att fånga upp stadens behov av förändringar i tjänsterna samt av tillkommande tjänster.

Därutöver svarar avdelningen för att förvaltningarna och bolagen är införstådda med IT-leveransens omfattning och möjligheter. Ett arbete har påbörjats som innebär att kundmöten organiseras gruppvis för att ge möjligheter för kunderna att föra en konstruktiv dialog



och dra nytta av varandras erfarenheter. Detta arbete ska fortsätta under året, nu med större fokus på att ta fram och dela goda exempel.

Uppföljning

Kundnöjdheten följs upp i en årlig kundundersökning. Verksamhetsområdet planerar också att göra mer oregelbundna och kundspecifika mätningar i form av intervjuer och arbete i referensgrupper.

Ett arbete pågår med att föra ut ett rapportpaket kring IT-leveransens omfattning och kvalitet till kunderna. En ny utgåva av rapporter planeras med avsikten att implementeras under året.

NÄMNDMÅL:

Serviceämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

Ekonomiadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster med god kvalitet till priser som stimulerar till en fortsatt effektivisering av stadens ekonomiadministration. Målet är att tillsammans med kunden utveckla stadens ekonomiadministration och frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet. Verksamheten ska ge den service som utlovas i serviceavtal enligt gällande gränssnitt och priserna ska vara konkurrenskraftiga.

Tjänsterna ska ha hög tillgänglighet och inom ramen för uppdraget anpassas till kundernas behov. Dialogen med kunderna och formerna för samverkan ska utvecklas. Andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet ska öka.

Inriktning och utveckling

Ekonomiadministrationen tillhandahåller tjänsterna kundreskontra, leverantörsreskontra, kassa/bank, viss löpande systemförvaltning gällande ekonomisystemet Agresso samt hyresadministration av andrahandsuthyrning till brukare exklusive försöks- och träningslägenheter. Dessa tjänster är obligatoriska att köpa för samtliga nämnder.

Verksamheten erbjuder också tilläggstjänsterna anläggningsredovisning, tid och projekt, avstämning av balanskonton, avstämning av interna mellanhavanden, bokföringsorder/interndebitering, redovisning till rapportering inklusive bokslut samt inläsning av ingåen-



de balanser. Hyresadministration av försöks-och träningslägenheter erbjuds som tilläggs-tjänst. Förvaltningarna erbjuds därutöver att köpa utbildning i Agresso självservice. Från och med 2013 ges även stadens mindre bolag möjlighet att köpa ekonomiadministratio-nens tjänster.

Till tjänsteutbudet hör också stöd till EU-projekt och EU-redovisning vilket erbjuds enligt utarbetat gränssnitt. Dessa tjänster ska under året tydliggöras och aktivt marknadsföras.

Om kunderna har önskemål utöver ovanstående finns utrymme för diskussion för att hitta effektiva kundanpassade lösningar, exempelvis inom funktioner där sårbarheten är stor och det kan vara svårt att upprätthålla kompetensen lokalt.

Ekonomiadministrationen ansvarar för att ansluta stadens leverantörer till Svefaktura. Detta innebär enklare fakturering för leverantörer och ökad effektivisering för staden ge-nom övergång från skannade fakturor till helt elektronisk fakturering. Arbetet integreras med stadens projekt Effektivt inköp. Verksamheten deltar vidare i projekt SUNE, stadens upphandling av ett nytt ekonomiasystem.

Viktiga utvecklingsområden för ekonomiadministrationen redovisas i det följande. Inköpsprocessen ska förenklas och effektiviseras genom en tydlig och enhetlig process. De arbetsuppgifter som ska utföras på serviceförvaltningen ska organiseras och samord-nas mellan verksamhetsområdena ekonomi och upphandling.

Arbetet med att utveckla de ekonomiadministrativa processerna ska fortsätta i samråd med stadsledningskontoret. Detta utvecklingsarbete ska också ske i dialog med kunderna. Prioriterade frågor är fortsatt minskad manuell hantering, utvecklingen av ekonomiblan-ketter och elektroniska underlag, förenklade rutiner och kortare ledtider inom staden.

Lean- metodiken ska användas för fortsatt kvalitetsutveckling inom verksamheten där målet är ökat värde för kunden.

Prismodellen har inför året setts över och utvecklats i samråd med stadsledningskontoret. Modellen ska styra stadens förvaltningar mot mer effektiva arbetssätt och stimulera till en hög betalningsmoral med färre påminnelser, inkassokrav osv. Differentierad prissättning tillämpas för att stimulera förvaltningarna att styra om sina flöden till elektronisk hanter-ing, anpassa sina rutiner för att minska kostnaderna och minska kontanthantering ute i verksamheterna.

Med utgångspunkt från resultaten av 2012 års kundundersökning prioriteras följande ut-vecklingsområden. Verksamheten ska utveckla telefonlösningen för att möta kundernas behov av mer personlig kontakt med handläggare. Det ska vara enkelt att komma i kon-



takt med rätt handläggare, få stöd och vägledning, svar på frågor och rätt service. Arbetsätt för återkoppling av uppdrag ska förbättras.

Blanketterna ska förbättras och målet är att utveckla helt elektroniska lösningar. I samarbetet med kunderna ska större fokus ligga på gemensamma utvecklingsmöjligheter. Gränssnitt och arbetsätt ska ses över med målet att hitta lösningar som bättre svarar mot kundernas behov.

Talkmap är ett koncept som används för professionell kommunikation och bra bemötande i alla kundkontakter. Alla medarbetare och chefer ska omfattas av detta. Informations- och utbildningsinsatser ska ges till såväl kunder som medarbetare för att ge förutsättningar för fortsatt arbete med att utveckla och effektivisera tjänsterna. Kundmöten kan, om det finns möjlighet, genomföras hos kunden för att öka ekonomiadministrationens kunskap om och förståelse för kundens verksamhet.

Organisation och arbetsätt

Verksamheten är organiserad i fyra enheter som vardera har ansvar för servicen gentemot ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef som ansvarar för enhetens mål, budget och personal samt för att enhetens del av ingångna serviceavtal uppfylls. Regelbundna och strukturerade kundmöten genomförs. Enheterna har också en ansvarig kontaktperson för respektive förvaltning till vilken man i första hand ska vända sig med frågor och synpunkter.

Enhetschefen ansvarar också för minst en av de tjänster/processer verksamhetsområdet erbjuder. Ansvaret innebär att leda processutvecklingen i syfte att förbättra och utveckla gemensamma arbetsätt.

Ekonomiadministrationen deltar i ett antal samverkansforum för ekonomifrågor, ekonomiprocesser och strategiska utvecklingsbehov, vilka leda av stadsledningskontoret.

Uppföljning

Som ovan har nämnts genomförs årligen en kundundersökning. Avtalsuppföljning görs i dialog med kunderna, bland annat i samband med regelbundet genomförda kundmöten. Produktiviteten mäts månatligen vad gäller antalet kundfakturor respektive antalet leverantörsfakturor per handläggare. Vidare följs tillgängligheten per telefon upp genom telefonistatistiken. Verksamhetsområdets åtaganden följs upp i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Inkomna klagomål och synpunkter ger också viktig information om förbättringsområden.



Därutöver ska kostnadseffektiviteten följas bland annat genom uppföljning av nyckeltal, jämförelser och benchmarking med andra kommuner och organisationer. Här deltar verksamheten i ett nätverk gällande gemensam service, i vilket ingår parter från både privat och offentlig sektor. Resultat och uppföljningar ska tas tillvara för fortsatt säkerställa kvalitet och effektivitet och som underlag för utvecklingsarbete.

Den nya processen hyresadministration av andrahandsuthyrning till brukare kommer att följas särskilt med fokus på gränssnitt, bemanning och arbetssätt. Detta gäller också processen stöd i EU-projekt/EU-redovisning.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal kundfakturer per månad och administratör/heltid, genomsnitt	4600	Tertial
Antal leverantörfakturer per månad och administratör/heltid, genomsnitt	2300	Tertial
Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	90%	År

NÄMNDMÅL:

Serviceämnden ska effektivisera stadens löneadministration

Löneadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar tjänster med god kvalitet till priser som stimulerar till en fortsatt effektivisering av stadens löneadministration. Produktiviteten ska fortsatt öka, priserna ska vara konkurrenskraftiga och andelen kunder som är nöjda med service och tjänster gällande löne- och pensionshantering ska öka.

Verksamhetens tjänster ska inom ramen för uppdraget och serviceavtalen präglas av hög tillgänglighet och anpassas till kundernas behov.

Inriktning och utveckling

Verksamheten tillhandahåller tjänster för stadens förvaltningar gällande löneadministration samt pensions- och försäkringsfrågor. De löneadministrativa tjänsterna omfattar bl.a. registrering av anställningsuppgifter, avvikelser och tidrapportering samt registrering av underlag. Pensionsadministrationen omfattar handläggning och godkännande av kommunala pensionsförmåner samt administration av stadens del av avtalsförsäkringarna. Dessa tjänster är obligatoriska för förvaltningarna att köpa.

Förvaltningarna erbjuds därutöver även tilläggstjänster såsom exempelvis administration av roll- och organisationsregister, utbildning gällande systemet Lisa-självservice eller



allmän information kring lönehantering med mera. Finns det andra önskemål hos förvaltningarna kan detta även genomföras för att hitta effektiva lösningar och därmed totalt minskad administration.

Med utgångspunkt i resultatet av 2012 års kundundersökning kommer en översyn av arbetssätt och ansvarsfördelning att göras med syftet att i högre grad anpassa servicen till kundernas behov. Tjänsterna standardiseras i tillämpliga delar samtidigt som variationer avseende olika kunders behov så långt det är möjligt ska tillgodoses. Prioriterade frågor för året kommer att vara kundsamverkan samt ökad tillgänglighet och flexibilitet. Vidare ska verksamheten fortsätta arbetet kring bemötandefrågor med hjälp av Talkmap-metoden.

Verksamheten ska även arbeta vidare med att förbättra de för staden gemensamma arbetssätten och rutinerna på området. Detta görs i kontinuerlig dialog med stadsledningskontoret. För att ytterligare förbättra information till förvaltningarna sker ständig översyn av samarbetet med kunderna och liksom formerna för de kontinuerligt genomförda kundmötena.

Differentierad prissättning tillämpas vilket ger förvaltningarna incitament att använda elektronisk lönerapportering. Verksamhetsområdet bidrar med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen kring detta. I det sammanhanget prioriteras också åtgärder för en minskad felrapportering och därmed ett minskat dubbelarbete.

Inom pensionsadministration har arbetsprocesserna kartlagts i samarbete med stadsledningskontoret. Ett arbete med att kvalitetssäkra rutiner och information till medarbetare och förvaltningar fortsätter under året. I samråd med stadsledningskontoret sker även översyn av samarbete och gemensamma rutiner med Stadsarkivet.

Lean-metodiken kommer fortsatt att vara ett väsentligt verktyg för att arbeta med effektivisering, kvalitetssäkring av arbetssätt samt ökat kundvärde.

Organisation och arbetssätt

Verksamheten är organiserad i två enheter som vardera har ansvar för ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef med ansvar för enhetens mål, budget och personal samt med uppgift att följa att ingångna serviceavtal uppfylls. Enhetschefen är också ansvarig för kommunikation och uppföljning med respektive förvaltning och för genomförande av kontinuerliga kundmöten. Som stöd för enhetschefen finns en biträdande enhetschef vars främsta uppgift är att bistå i daglig arbetsledning och att verka för att arbetssätt och förhållningssätt till kunderna kvalitetssäkras och utvecklas.



Inom enheterna finns sju team varav tre löneteam inom vardera enheten. En av enheterna har också ett team för pensionsfrågor. Varje team omfattar administratörer/handläggare som gemensamt ansvarar för servicen till ett antal förvaltningar och/eller skolor.

Verksamheten omfattar också funktionen löneservice som per telefon ger snabb kundservice när det gäller enklare frågor. Tillgängligheten till servicen underlättas också genom så kallade funktionsbrevlådor för respektive nämnd.

Med anledning av en hög medelålder inom personalgruppen och ett flertal pensionsavgångar under de kommande åren kommer rekrytering av både löneadministratörer och pensionshandläggare att pågå under de närmaste åren. Detta ger även möjlighet till kompetensväxling och möjlighet till annan åldersstruktur.

Uppföljning

I enlighet med ovan ska en kundundersökning genomföras under året vilken omfattar alla förvaltningar. Särskilda insatser ska genomföras för att förbättra service och samarbete med de förvaltningar som är mindre nöjda med verksamheten.

Avtalsuppföljning görs i dialog med kunderna, bland annat i samband med regelbundet genomförda kundmöten. Produktiviteten följs via nyckeltal kring hanterade lönespecifikationer per årsarbetare och månad. Tillgängligheten per telefon och lösningsgraden för ärenden inom Löneservice följs upp kontinuerligt. Vidare följs åtaganden upp med samtlig personal i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	90%	År
Antal löner per månad och administratör/heltid, genomsnitt	960	Tertial

Särskilda redovisningar

Medarbetarfrågor

Nämndens arbete med att främja hälsa och minska sjukfrånvaron handlar dels om aktiva åtgärder för att förebygga ohälsa och sjukdom, dels att cheferna är aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som inte är närvarande på arbetet på grund av sjukdom. Det förebyggande arbetet består främst av hälsofrämjande åtgärder där alla medar-

betare erbjuds deltagande i olika friskvårdsinsatser som exempelvis organiserade gym-pingpass, subventionerad massage och deltagande i gång- och löptävlingar. Alla medarbetare erbjuds, om arbetet så tillåter, en friskvårdstimme i veckan innebärande att man kan utöva en timmes friskvård på betald arbetstid. På arbetsplatserna finns också några utsedda hälsocoacher som har till uppgift att vara pådrivande i och initiativtagare till olika friskvårdsinsatser.

Vid sjukfrånvaro håller berörd chef aktiv kontakt med den sjuke. Detta för att visa omsorg samt för att ha en fungerande personalplanering. Vid längre frånvaro alternativt vid upprepade korta sjukfrånvarotillfällen ska respektive chef genomföra en noggrann uppföljning och planera insatser enligt stadens rehabiliteringsprocess. Detta syftar till att underlätta för återgång till arbetet respektive att korttidssjukfrånvaron minskar/upphör.

Arbetet med att minska sjukfrånvaron är prioriterat inom förvaltningen. En gång i månaden följer förvaltningsledningen upp och diskuterar utvecklingen av sjukfrånvaron utifrån den senast tillgängliga statistiken. Vidare diskuteras frågan på det månatliga chefsmötet där samtliga chefer inom förvaltningen deltar. Alla enheter/avdelningar har antagit mål för sjukfrånvaron vilka följs upp kontinuerligt på arbetsplatsträffar under året.

För att så långt möjligt säkerställa att målen gällande medarbetarskap och ledarskap uppfylls, går inledningsvis det samlade resultatet av medarbetarundersökningen igenom på förvaltningsledningen. Här förs en diskussion om eventuella förbättringsområden som är generella för hela förvaltningen och vilka insatser som i så fall behöver göras. Varje enhet/avdelning går igenom sitt respektive resultat, där chef och medarbetarna tillsammans diskuterar eventuella förbättringsområden som dokumenteras i en handlingsplan. I detta sammanhang betonas medarbetarnas möjligheter och skyldigheter till att bidra till en väl fungerande arbetsplats. Handlingsplanen följs upp gemensamt vid flera tillfällen under året.

Den särskilda återkoppling om ledarskapsfrågor som ges till respektive chef är ett värdefullt underlag till arbetet med att utveckla chefernas förmåga att bemöta medarbetarna och kommunicera frågor som är viktiga för att utveckla verksamheterna. Inte minst viktig är förmågan att skapa förståelse för hur varje medarbetare kan bidra till ett förverkligande av visionen om ett Stockholm i världsklass. Resultatet av ledarskapsrapporten går igenom och utvärderas av chefen och dennes närmsta chef. Rapporten följs också upp av förvaltningens kommunikationsstrateg som tillsammans med respektive chef diskuterar konkreta och praktiska förbättringsåtgärder med tonvikt på det kommunikativa ledarskapet.

Nämndens verksamheter bedöms fortsätta att utvecklas under 2013 och tjänsteutbudet kommer att utökas med anledning av att nämnden får utökade uppdrag samt att fler tilläggstjänster inom ramen för det befintliga verksamhetsansvaret troligen kommer att



erbjudas förvaltningarna (och i viss mån även bolag). Detta kommer i viss mån att medföra behov av personal- och kompetensförändringar. En samlad bedömning av detta ger vid handen att vissa nyrekryteringar kommer att vara nödvändiga under kommande år samt att viss kompetensutveckling kommer behövas. Som exempel på behov av nyrekryteringar kan nämnas kontaktcenter som behöver rekrytera nya medarbetare på grund av utökade uppdrag samt löneadministrationen som behöver kompensera för pensionsavgångar. En kontinuerlig personalplanering sker under året i syfte att klara kompetensförsörjningen vid exempelvis förändrade behov inom verksamheterna.

Det är dock svårt att i nuläget veta det exakta behovet framdeles, men nämnden kommer i likhet med tidigare rekrytera och kompetensutveckla i den takt som krävs för att klara de uppdrag och det verksamhetsbehov som åligger nämnden. Nyrekrytering måste samtidigt ske med viss försiktighet och eftertänksamhet eftersom nämndens verksamheter ska utföras så kostnadseffektivt som möjligt. Vid behov av rekryteringar är det inte sällan en utmaning att få sökande med adekvat kompetens, men sammantaget bedömer nämnden att det finns goda förutsättningar att hantera framtida förändringsbehov inom verksamheterna. Nämnden kan i nuläget inte se något behov av avveckling eller omställning inom verksamheterna.

Nämndens placering jämställdhets- och mångfaldsarbete redovisas i bilaga 6. Insatser gällande jämställdhet och mångfald med avseende på nämndens som servicegivare beskrivs ovan under mål 2.1.

Bilagor

1. Blanketter 2.1-2.5
2. Servicenämndens prislista
3. Internkontrollplan
4. Risk- och väsentlighetsanalys, KF:s indikatorer
5. Risk- och väsentlighetsanalys, nämndens väsentliga processer
6. Jämställdhets- och mångfaldsplan
7. Justerat gränssnitt för hyresadministration