



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 508 11 818

Servicenämnden
2009-02-12

Årsredovisning 2008

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar årsredovisningen till kommunstyrelsen.
2. Förvaltningen föreslår att nämnden hemställer hos kommunstyrelsen om ombudgetering om 2,4 mnkr. Detta avser 1,7 mnkr för uppbyggnad av kontaktcenterverksamheten samt 0,7 mnkr för flyttkostnader och utrustning av förvaltningens nya lokaler under 2009.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Stefan Nordin
Verksamhetschef

Ann-Christin Nordin
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef



Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2009-02-05.

Inledning

Stadens nämnder ska årligen lämna en årsredovisning, tidigare benämnd verksamhetsberättelse och bokslut. Stadsledningskontoret utfärdar anvisningar för nämndernas arbete med årsredovisningen inklusive tekniska anvisningar för bokslutet.

Nedan redovisas nämndens medverkan till att uppfylla kommunfullmäktiges mål samt en analys av utfallet. Vidare redogörs för insatser, resultat och uppfyllelse av nämndens mål samt ekonomiska resultat med tillhörande analys. Därutöver anges också nämndens resultat för andra områden enligt stadsledningskontorets anvisningar, samt förvaltningens internkontroll.

Till ärendet hör också, i enlighet med anvisningarna, blanketter 3.1-4.1 samt bilaga 1 med budgetavräkning och resultat- och balansräkning. Dessutom ingår bilaga 2 med uppgifter om centralupphandlingarna samt bilaga 3 med uppgifter om antal administrerade lönespecifikationer 2008.

Sammanfattande analys

Servicenämndens bidrag till att infria stadens inriktningsmål bedöms i huvudsak överensstämma med den ambitionsnivå som har gällt för årets verksamhet. Nämndens mål och årsmålen för kommunfullmäktiges indikatorer uppfylls i huvudsak och de i budgeten angivna aktiviteterna har genomförts som planerat. Bokslutet visar ett nettoöverskott om 2,4 mnkr.

Inom ramen för målet *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* har nämnden samverkat med det lokala näringslivet i samband med centralupphandlingar. Vidare har nämndens miljöarbete bidragit till att infria målet, exempelvis med de miljökrav som ställs vid centralupphandlingarna.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* har nämnden medverkat till att förbättra information, service och valfrihet för de äldre inom ramen för *Äldre direkt* som inordnades under servicenämnden i början av november. Nämnden har också

verkat inom målet att staden ska vara en attraktiv arbetsgivare, bland annat genom satsningar på friskvård och arbetsmiljö samt stöd till verksamhetsutveckling.

När det gäller målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* har nämnden arbetat med målet att effektivisera stadens löneadministration. Antalet lönespecifikationer per handläggare har uppnått planerad nivå. Nämndens årsmål för kundnöjdhet har dock inte uppnåtts fullt ut. För att åtgärda detta har nämnden arbetat med kvalitetsutveckling, information och insatser för att förbättra samarbetet med kunderna.

Inom ramen för stadens mål gällande kostnadseffektiva verksamheter har nämnden också arbetat med målet att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsverksamhet. Centralupphandlingar och avtalsförvaltning har genomförts planenligt och en genomförd kundundersökning visar ett mycket positivt resultat.

I bokslutet för nämndens verksamheter redovisas en budget i balans med ett nettoöverskott om 2,4 mnkr, varav 1,7 mnkr avser oförbrukat anslag för kontaktcenterverksamheten. I övrigt beror överskottet främst på högre intäkter och lägre personalkostnader än beräknat för löneadministrationen samt högre kostnader än beräknat för förbrukning och drift vid förberedandet av nya verksamheter.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

Stockholm stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad

● Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till uppfyllelsen av stadens mål via sitt arbete med att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsverksamhet, bl a genom ett ökat samarbete med lokala näringslivsorganisationer. Mot bakgrund av att förvaltningen är under uppbyggnad har det bedömts inte vara lämpligt att konkurrensutsätta eller avknoppa verksamheterna under året.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
□ Andel upphandlad verksamhet i konkurrens		0 %	öka	Årsredovisning 2008

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET: En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

● Uppfylls helt

Nämndens verksamheter värnar om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn tas i möjligaste mån i samband med nämndens centralupphandlingar samt vid inköp av livsmedel. Vad avser kommunfullmäktiges indikatorer inom området, vilka anges nedan, ska det konstateras att nämnden inte har någon fordonspark och därför inte anger något mål på området.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon	100 %	0 %	öka	Nov 2008
● Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår	100 %	100 %	öka	Årsredovisning 2008
Kommentar: Miljökrav vid varje ny centralupphandling har utformats med beaktande av de mål som anges i stadens miljöprogram och kommunfullmäktiges budget. Kraven utarbetas i dialog med sakkunniga inom staden samt med hjälp av de rekommendationer som utfärdas av bl a Miljöstyrningsrådet.				
□ Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta livsmedel	65 %	67 %	öka	Årsredovisning 2008
● Andel av verksamheter som har ett systematiskt arbete för effektiva resor och transporter (alla nämnder)	100	100 %	100 %	Årsredovisning 2008

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<input checked="" type="checkbox"/> Elförbrukning (alla nämnder)	160 000 kWh	160 000 kWh	minska	Årsredovisning 2008
Kommentär: Målvärdet för elförbrukningen bygger på en uppskattning. Exakta uppgifter om förvaltningens elförbrukning saknas.				
<input checked="" type="checkbox"/> Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar, papper och matavfall (alla nämnder)	100 %	100 %	100 %	Årsredovisning 2008

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:
Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**

Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald

- Uppfylls helt

Se ovan under rubriken "Stockholms stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad".

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<input type="checkbox"/> Antal genomförda avknoppningar		0 st	öka	Årsredovisning 2008

Kvaliteten i stadens omsorgsverksamheter ska öka – trygghet, värdighet och valfrihet ska präglade hela omsorgen

Nämnden har medverkat till att infria stadens mål genom den service som har erbjudits inom det så kallade Äldre direkt. Verksamheten inrättades 2008-07-01 i samband med införandet av valfrihetssystemet för stadens äldreboenden. Från och med 2008-11-05 ingår Äldre Direkt i Kontaktcenter Stockholm inom servicenämnden. De äldre och deras anhöriga erbjuds här en enkel och tydlig kanal för information, rådgivning och hjälp. Verksamheten erbjuder hög tillgänglighet, snabba svarstider och kvalificerad service.

Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

◆ Uppfylls delvis

Nämnden har medverkat till att infria målet bland annat genom att medarbetarna har erbjudits flexibla arbetstider, möjlighet till distansarbete, friskvård och delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamheten. En lokal överenskommelse om samverkan har tagits fram tillsammans med de fackliga organisationerna. Sjukfrånvaron har sjunkit något jämfört med föregående år. Vårens medarbetarundersökning visade dock ett mindre positivt resultat. Sammantaget bedöms därför att ambitionsnivån för nämndens medverkan till målet inte fullt ut har uppnåtts

Förvaltningen har med utgångspunkt i medarbetarundersökningen gett stöd till ledning och personal för att stärka förmågan att hantera den förändring som införandet av serviceförvaltningen har inneburit. Dessa insatser har letts av en extern konsult. Det är en prioriterad fråga att erbjuda medarbetarna en bra arbetsmiljö och insatserna för detta ska fortsätta.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
□ Sjukfrånvaro	5,5 %	5 %	8 %	Årsredovisning 2008

Kommentar: Den totala sjukfrånvaron för året är 5,5% av helårsarbetarna, att jämföra med 5,7% i bokslutet för 2007 och 5,9% vid halvårsbokslutet. Nämndens årsmål har därmed inte fullt ut uppfyllts. I syfte att minska sjukfrånvaron har förvaltningen, utöver insatserna ovan, arbetat med rehabilitering enligt stadens direktiv. Minskningen av sjukfrånvaron beror sannolikt på att situationen inom förvaltningen har stabiliserats under hösten samt på de genomförda insatserna. Nämnden bedöms med fortsatt satsning på arbetsmiljö, hälsa och friskvård ha goda möjligheter att nå stadens mål om högst 5% sjukfrånvaro vid utgången av 2010.

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:
 Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
 Budgeten ska vara i balans**

● Uppfylls helt

Servicenämnden har prognostiserat överskott under hela räkenskapsåret. Bokslutet visar ett överskott på 2,4 mnkr. Redovisade prognoser har under året avvikit marginellt jämfört med budgeten.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Nämndens budgetföljsamhet efter tekniska justeringar	0 %	100 %	100 % (inga avvikande årsmål på nämndnivå)	Årsredovisning 2008
● Nämndens budgetföljsamhet före tekniska justeringar (%)	3,9 %	100 %	100 % (inga avvikande årsmål på nämndnivå)	Årsredovisning 2008
● Nämndens prognossäkerhet T1	100 %		+/- 1% (inga avvikande årsmål på nämndnivå)	Årsredovisning 2008
● Nämndens prognossäkerhet T2	100 %		+/- 1% (inga avvikande årsmål på nämndnivå)	Årsredovisning 2008

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
 Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna**

● Uppfylls helt

Nämndens medverkan till att uppfylla stadens mål bedöms i huvudsak uppnå den ambitionsnivå som gäller för perioden. Nämndens mål för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i stort ha infriats och de i budgeten angivna aktiviteterna har genomförts som planerat. Arbetet med att effektivisera stadens löneadministration och stadens upphandlings- och inköpsfunktion har genomförts i enlighet med verksamhetsplanen.

Vad avser löneadministrationen har antalet lönespecifikationer per handläggare/heltid varit 719, det vill säga något högre än nämndens årsmål. En enkätundersökning riktad till cheferna inom stadens förvaltningar genomfördes i maj. Studien visade att nämndens årsmål gällande 90% kundnöjdhet inte har uppnåtts fullt ut. Sammantaget var 72% av kunderna mycket nöjda eller ganska nöjda med verksamheten som helhet. Kunderna gav genomsnittligt positiva omdömen om tillgänglighet via telefon och e-post, bemötande och effektivitet. För informationen, särskilt vad avser det stadsövergripande intranätet, gavs lägre omdömen. I syfte att förbättra måluppfyllelse och service har förvaltningen arbetat med informationsinsatser samt med ett gemensamt kvalitetsarbete inom löneadministrationen. Vidare har förbättringsarbete i olika tvärgrupper genomförts, samt insatser för att förbättra samverkan med kunderna.

Upphandlingsverksamheten har på uppdrag av stadsdirektören ansvarat för upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central hantering (utl. 2007:97, 2008:21, 2008:137). Verksamheten har även ansvarat för samordning, avtalsförvaltning och viss upphandling inom ytterligare drygt 20 varu- och tjänsteområden där stadens verksamheter valt att ingå i gemensam upphandling. Därutöver har vissa konsulttjänster utförts på uppdrag från andra förvaltningar inom staden. En kundundersökning har genomförts som visar mycket positiva resultat. Samtliga svarande (100%) var mycket nöjda eller ganska nöjda med det genomförda upphandlingsarbetet.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
♦ Administrationens andel av de totala kostnaderna	8,3 %	8,2 %	minska	Årsredovisning 2008
Kommentar: Nämndens årsmål uppnås inte fullt ut.				
● Antal lönespecifikationer per handläggare	719 st	700 st	700 st	Årsredovisning 2008
♦ Antal undertecknade serviceavtal	34 st	35 st	35 st	Årsredovisning 2008
● Nämndens genomsnittliga kostnad per lönespecifikation	76 kr/lönespec	76 kr/lönespec	tas fram 2008	Årsredovisning 2008
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse	

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<p>■ Mäta förvaltningarnas kundnöjdhet avseende servicenämndens tjänster</p> <p>Kommentar: En kundundersökning riktad till samtliga chefer inom stadens förvaltningar genomfördes i maj av utrednings- och statistikkontoret, på uppdrag av serviceförvaltningen. Resultatet redovisas nedan på sid. 10.</p>	2008-01-01	2008-12-31	
<p>■ Tillhandahålla ytterligare administrativa tilläggstjänster till enskilda nämnder och bolag</p> <p>Kommentar: Nämnden erbjuder tilläggstjänster avseende administration av systemet för hantering av hem-pc samt administration av LISA-självservice. Arbetet med att ta fram och utforma fler administrativa tilläggstjänster har genomförts i enlighet med verksamhetsplanen</p>	2008-01-01	2008-12-31	
<p>■ Genomföra kostnadseffektiva centralupphandlingar</p> <p>Kommentar: Uppgifter om centralupphandlingarna redovisas under rubrik "effektivisera stadens upphandlings- och inköpsfunktion" nedan.</p>	2008-01-01	2008-12-31	

NÄMNDMÅL: Effektivisera stadens löneadministration

● Uppfylls helt

Nämndens mål är att effektivisera stadens löneadministration. Uppfyllelsen av nämndens mål bedöms i huvudsak överensstämma med den ambitionsnivå som gäller enligt verksamhetsplanen. Antalet lönespecifikationer per handläggare har varit 719, det vill säga något högre än nämndens årsmål. Nämndens årsmål för kundnöjdhet uppnås inte fullt ut. Fler uppgifter om genomförda insatser och resultat redovisas nedan.

Anslutningen av stadens samtliga förvaltningar till serviceförvaltningen fullbordades i början av året. Nämnden beslutade i februari om några justeringar avseende gränssnittet. Förvaltningen har också anpassat gränssnittet genom att de ingående processbeskrivningarna har förtydligats och bättre anpassats till Lisa självservice. Revideringarna redovisades för servicenämndens kundråd i maj.

En fungerande löneadministration förutsätter att kunderna levererar korrekta underlag för löneutbetalning. Förvaltningarna har i detta sammanhang uppfattat åtkomst och användning av blanketter på intranätet som ett problem. För att skapa ordning och underlätta för kunderna har serviceförvaltningen och personalpolitiska avdelningen vid stadsledningskontoret tagit fram standardiserade blanketter som gäller för alla förvaltningar vilka finns



tillgängliga på intranätet. Under hösten har också getts fortlöpande information till förvaltningarna om hur man enkelt hittar blanketter, hur de ska användas samt vanliga frågor och svar.

Förvaltningen har haft överenskommelser om tilläggstjänster med 21 förvaltningar. Tjänsterna avser främst administration av Lisa Självservice och hantering av Vilma (hem-pc). Förvaltningen gör därutöver, exempelvis i samband med avknoppning, uträkning av semesterkulder. Härutöver har förvaltningen givit information och tillhandahållit statistik, exempelvis i samband med feriearbeten för ungdomar.

En kundundersökning riktad till närmare 1200 av cheferna inom stadens förvaltningar genomfördes i maj. Studien visade att nämndens årsmål avseende 90% nöjda kunder inte har uppnåtts fullt ut. Kunderna ger genomsnittligt positiva omdömen (motsvarande mellan 81 och 88 % nöjda eller mycket nöjda av dem som avgett omdöme) för tillgänglighet per telefon och e-post, bemötande och effektivitet. För information ges överlag ett lägre omdöme, särskilt vad gäller information via det stadsövergripande intranätet. Sammanfattningsvis var 72% av kunderna mycket nöjda eller ganska nöjda med verksamheten som helhet.

För att öka måluppfyllelsen och kundernas nöjdhet har löneadministrationen, utöver informationsinsatserna ovan, arbetat med kvalitetsutveckling. Medarbetarna har varit delaktiga i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Detta arbete har samordnats av en särskild kvalitetsgrupp som har ansvarat bland annat för dokumentation och framtagande av verksamhetsplan. Den kvalitet som erbjuds kunderna har förtydligats och förbättringsarbete har genomförts med utgångspunkt från bland annat kundundersökningen samt uppföljning av avvikelser och synpunkter.

Kvalitets- och verksamhetsutveckling har också bedrivits inom tvärgrupper för områdena blanketter, gemensamma arbetssätt, information, LISA systemfrågor, mätning av fel/avvikelser, pensioner samt Vilma hem-pc. Vidare ska nämnas att löneadministrationens enhetschefer har etablerat en regelbunden kontakt med förvaltningarnas kontaktpersoner för informationsutbyte, avstämning av kundtillfredsställelse med mera. Sammanlagt har 39 kundbesök genomförts under året.

Förvaltningen har, med hjälp av en extern konsult, gett stöd till ledning och personal för att stärka förmågan att hantera den förändring som införandet av serviceförvaltningen har inneburit.



Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationen	72,35 %		90 %	Halvår 1 2008
◆ Uppfylls delvis				

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Differentierad prismodell ska införas och utvecklas under året	2008-01-01	2008-12-31	
Kommentar: Nämnden har infört en differentierad prismodell som varit i bruk under året. Utveckling pågår av t e x tillgänglighet till rapporter för köpande förvaltningar med möjlighet att se faktiska underlag för debiteringen.			
<input checked="" type="checkbox"/> Använda kundrådet som ett forum för att utveckla och effektivisera löneadministrationen	2008-01-01	2008-12-31	
Kommentar: Nämnden har inom kundrådet mottagit flera synpunkter på löneadministrationen, vilka har utgjort viktiga utgångspunkter för förbättringsarbete			

NÄMNDMÅL:**Effektivisera stadens upphandlings- och inköpsfunktion**

● Uppfylls helt

Nämndens mål för verksamheten är att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsfunktion. Verksamheten har samordnat central respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning inom områden där behoven är gemensamma inom staden. Uppfyllelsen av nämndens mål bedöms överensstämma med den ambitionsnivå som har gällt enligt verksamhetsplanen.

På uppdrag av stadsdirektören har verksamheten ansvarat för upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central hantering (utl. 2007:97, 2008:21, 2008:137). Verksamheten har även ansvarat för samordning, avtalsförvaltning och viss upphandling inom ytterligare drygt 20 varu- och tjänsteområden där stadens verksamheter valt att ingå i gemensam upphandling. Sammanlagd omsättning för både centrala och gemensamma områden var under perioden ca 2,0 mdkr. För fullständig redogörelse över genomförda upphandlingar samt avtalsförvaltning och volymer, se bilaga 2.

I enlighet med nämndens verksamhetsplan har verksamheten under perioden successivt utvecklats och erbjudit enskilda förvaltningar och bolag att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd. Exempel på uppdrag som utförts under perioden är:

- Entreprenadupphandling av måltidsverksamhet och städning
- Upphandling av olika typer av konsulttjänster
- Kvalitetsgranskning av upphandlingsdokumentation
- Utredningar inför beslut om upphandling
- Vägledning i samband med strategiska och taktiska val i upphandlingsprocessen

Verksamheten har också utgjort koordinerande funktion för avtalsfrågor och upphandlingsuppdrag till externa upphandlande organisationer som Stockholms läns landsting, Kommuner och landsting i Stockholm samt Verva och Kommentus Gruppen AB.

Verksamheten svarar också, i projektet för stadsövergripande gemensam IT-service (GS-IT), för handläggning av och rådgivning kring upphandling av de gemensamma IT-tjänster som ska tillhandahållas av extern leverantör.

Upphandlingsavdelningen har varit bemannad av sammantaget sju medarbetare inklusive verksamhetschef och upphandlingsassistent. Verksamheten har regelbundet varit representerad vid möten med stadens gemensamma upphandlarnätverk samt möten med nämndens kundråd. Inom dessa mötesforum samt i direktdialog med uppdragsgivare och övriga intressenter har flera synpunkter på inköps- och upphandlingsarbetet inom staden framförts, vilka utgör viktiga utgångspunkter för förbättringsarbete.

I syfte att följa upp och utveckla verksamheten genomfördes i december en kundundersökning riktad till samtliga ekonomi- och upphandlingsansvariga inom förvaltningar, bolag och stiftelser. Svar inkom från omkring 30% verksamheterna. Av de svarande var samtliga (100%) av kunderna nöjda med genomfört upphandlingsarbete, att jämföra med nämndens årsmål om 90 %. Resultatet ses som mycket positivt, även om det ska värderas försiktigt med hänsyn till den relativt låga svarsfrekvensen.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda kunder gällande genomförda upphandlingar	100%		90 %	Halvår 1 2008

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input checked="" type="checkbox"/> Använda kundrådet som ett forum för att utveckla och effektivisera upphandlings- och inköpsverksamheten	2008-01-01	2008-12-31	

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
----------------------	------------------	---------------	--------	--------

Kommentar: Nämnden har inom kundrådet mottagit flera synpunkter på inköps- och upphandlingsverksamheten, vilka utgör viktiga utgångspunkter för förbättringsarbete.

Införande av kontaktcenter

Den 3 november 2008 beslutade kommunfullmäktige att från den 5 november 2008 inrätta Kontaktcenter Stockholm inom servicenämnden. Redan den 1 juli startade Äldre direkt, kontaktcenter för äldreomsorgen, efter särskilt beslut i kommunfullmäktige. Kommunfullmäktiges beslut omfattade även att en gemensam växel i Stockholms stad ska inrättas från och med den 1 maj 2009 inom servicenämnden.

Förberedelserna för införandet har skett inom ramen för ett projekt vid stadsledningskontoret. Som ett led i arbetet har kartläggningar genomförts för att klargöra processer och

gränssnitt mellan kontaktcenterverksamheten och förvaltningarna. Två kontaktcenter ska inrättas varav det ena lokaliseras i tekniska nämndhuset och det andra i Husby. Verksamhetschefen tillsattes under hösten och under slutet av året har rekrytering av två enhetschefer förberetts och påbörjats.

Inrättandet av en gemensam växel förbereds i ett särskilt projekt vid stadsledningskontorets IT-avdelning. Serviceförvaltningen är representerad i projektets styrgrupp.

Den del av Kontaktcenter Stockholms verksamhet som omfattar äldreomsorgen, Äldre direkt, startade sin verksamhet den 1 juli 2008. Verksamheten ingick då i enlighet med beslut i kommunfullmäktige i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnds verksamhet, men överfördes till servicenämnden i samband med beslutet den 3 november.

Erfarenheterna hittills är mycket positiva. Antalet samtal till Äldredirekts nummer har stadigt ökat under hösten 2008. Verksamheten har också fått positiv uppmärksamhet flera gånger i TV och tidningar. Antalet inkommande samtal har under november och december uppgått till drygt 2000 per månad. Tillgängligheten d v s andelen besvarade samtal av de totalt inkommande har varierat mellan 85 % och 92 %. 85 % av samtalen har besvarats inom 1 minut och 95 % inom 3 minuter, vilket är i nivå med de projektmål som antogs inför starten av verksamheten.

Införande av gemensam IT-service

Kommunfullmäktige beslutade den 8 september 2008 att inom servicenämnden inrätta stadsövergripande gemensam IT-service. Serviceförvaltningen kommer att ansvara för

beställarfunktionen för dessa tjänster. Rekrytering av en verksamhetschef påbörjades i december.

Ekonomisk uppföljning

Ekonomiskt årsutfall för 2008

Nämndens anslag (mnr)	Justerad Budget	Bokslut	Resultat
Kostnader	62,1	60,3	1,8
Intäkter	-59,6	-60,2	0,6
Resultat före bokslutsdispositioner	2,5	0,1	2,4

Kommentarer till resultat före bokslutsdispositioner

Serviceämnden redovisar sammantaget ett överskott om 2,4 mnr. Överskottet beror i huvudsak på lägre kostnader än beräknat för verksamhetsområde kontaktcenter samt på högre intäkter och lägre personalkostnader än beräknat inom löneadministrationen. Överskottet om 1,7 mnr avseende verksamhetsområde kontaktcenter beror på att verksamheten inte har kunnat byggas ut i förväntad takt.

Som ovan har nämnts beslutade kommunfullmäktige 2008-05-12 att serviceämnden från och med 2009 ska ansvara för en stadsgemensam ekonomiadministration. Det förberedande arbetet har letts av projektet GSE (vidareutveckling av ekonomiprocesser och gemensam service för ekonomiadministration) inom stadsledningskontoret. Serviceförvaltningen har deltagit i detta arbete med resurser motsvarande 0,6 mnr vilka har inrymmts inom nämndens kostnadsram.

Ombudgetering

Förvaltningen föreslår att nämnden hemställer hos kommunstyrelsen om ombudgetering om 2,4 mnr, varav 1,7 mnr avser ej ianspråktaga medel för fortsatt uppbyggnad av kontaktcenterverksamheten och 0,7 mnr avser ej ianspråktaga medel för flyttkostnader samt utrustning av förvaltningens nya lokaler.

Avvikelsema kommenteras närmare under ”Årsutfall per verksamhet”.

Årsutfall per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Justerad budget	Bokslut	Avvikelse
Nämnd och administration	12,5	14,0	-1,5
Löneadministration	42,7	40,8	1,9
Upphandling	4,9	4,9	0,0
Kontaktcenter	2,0	0,3	1,7
Äldre Direkt	0,0	0,3	-0,3
Summa kostnader	62,1	60,3	1,8
Nämnd och administration	0,0	0,0	0,0
Löneadministration	-54,7	-55,0	0,3
Upphandling	-4,9	-4,9	0,0
Kontaktcenter	0,0	0,0	0,0
Äldre Direkt	0,0	-0,3	0,3
Summa intäkter	-59,6	-60,2	0,6
Resultat före bokslutsdisposition	2,5	0,1	2,4

Kommentar till resultatet

Nämnden redovisar ett överskott om 2,4 mnkr. Merparten av nämndens verksamheter har varit intäktsfinansierade under 2008. De ekonomiska förutsättningarna har innehållit vissa osäkerhetsfaktorer, exempelvis har intäktssidan påverkats av avknoppningar och valfrihetssystemet inom staden. Effekterna av nämnda förändringar har varit svåra att bedöma, vilket har gett anledning till försiktighet vid ekonomiska bedömningar och beslut.

Nämnd och administration

Under nämnd och administration redovisas servicenämnden, administrativa avdelningen samt förvaltningsgemensamma kostnader såsom hyra, IT-system, datorer, drift och löpande förbrukning. Verksamheten redovisar ett underskott om totalt 1,5 mnkr. Detta beror på högre kostnader än beräknat om 1,2 mnkr för inköp av datorer, bildskärmar, mobiltelefo-

ner, licenser samt rekrytering. Vidare utgörs underskottet av 0,3 mnkr för personalkostnader gällande GSE-projektet.

Löneadministration

Verksamhetsområdet redovisar sammantaget ett nettoöverskott om 2,2 mnkr. Av detta avser 0,3 mnkr ökade intäkter för fler administrerade löner än beräknat. Vidare blev personalkostnaderna inom området 1,3 mnkr lägre än förväntat. Antalet administrerade lönespecifikationer 2008 redovisas i bilaga 3.

Upphandling

Verksamhetsområdet redovisar ett nollresultat.

Kontaktcenter inkl Äldre Direkt

I samband med kommunfullmäktiges beslut om inrättande av kontaktcenter tilldelades servicenämnden 2,0 mnkr för uppbyggnaden av verksamheten. Starten av verksamheten har dock försenats, bland annat beroende på svårigheter att finna lämpliga lokaler samt att rekryteringar har genomförts senare än beräknat. Detta har medfört att endast 0,3 mnkr av anslaget har förbrukats. Serviceförvaltningen föreslår därför att nämnden hemställer om ombudgetering av resterande 1,7 mnkr.

Jämförelse mellan tertialrapporter och bokslut

Mnkr	Justerad budget	Kostnader	Intäkter	Netto	Resultat
Tertialrapport 1	0,5	61,7	-61,5	0,2	0,3
Tertialrapport 2	0,5	59,5	-59,6	-0,1	0,6
Bokslut	2,5	60,3	-60,2	0,1	2,4

Kommentar

Avvikelseberor främst på att rekrytering av personal inom upphandling inte har skett i planerad takt samt på lägre personalkostnader än beräknat för löneadministration. Under senare delen av året tillkom ökade kostnader för kontaktcenter inkluderande Äldre Direkt.

Intäktssidans förändring beror främst på lägre intäkter än beräknat för upphandlingsverksamhet. Härutöver tillkommer högre intäkter än förväntat för sålda tjänster inom löneadministration samt intäkter för Äldre Direkt.

Det förbättrade resultatet mellan tertialrapport 2 och bokslutet beror i huvudsak på att endast 0,3 mnkr av tilldelade 2,0 mnkr i budget för kontaktcenter förbrukats.

Kommentar till resultaträkning

Kostnaderna har ökat med drygt 39 mnkr och intäkterna med knappt 45 mnkr i förhållande till 2007. Under 2007 var serviceförvaltningen i en första uppbyggnadsfas då löne- och upphandlingsverksamheterna etablerades. Först i mars 2008 var löneadministrationen i full drift då samtliga förvaltningar var anslutna. Uppbyggnad och utveckling av upphandlingsverksamhet och administration har fortskridit under 2008.

Jämförelse mellan kostnads- och intäktsslag i bokslut 2008 och 2007

mnkr	Bokslut 2007	Bokslut 2008	Avvikelse
Kostnader			
Personalkostnader	13,2	47,0	33,8
Lokalkostnader inkl drift	1,9	4,1	2,2
Köp av verksamhet	0,8	1,8	1,0
Tele- och datakommunikation	0,2	0,6	0,4
Övriga kostnader	4,9	6,8	1,9
Summa	21,0	60,3	39,3
Intäkter			
	-15,4	-60,2	-44,8

Kostnadsökningarna beror i huvudsak på helårseffekt mellan 2007 och 2008. Vid bokslutet 2007 uppgick antalet anställda till ca 95 att jämföra med ca 120 i december 2008.

Intäkterna har ökat i takt med att nya förvaltningar anslutits till löneadministrationen. I december 2007 var 20 förvaltningar anslutna, att jämföra med 35 i mars 2008.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder. Se bilaga 1.

Balansräkningen visar 2008-12-31 på tillgångar om 7 960 209,53 kr vilka avser kundfordringar på 319 056 kr, förutbetalda kostnader 1 427 996,85 kr, upplupna stadsinterna intäk-



ter om 6 220 272,19 kr avseende intäkter för löneadministration, koncernupphandling och kontaktcenter samt diverse kortfristiga fordringar om 7 115,51 kr i form av SL-kort.

Skuldsidan består till en del av kortfristiga skulder om 3 508 100,36 kr. Av detta är 2 871 774,24 kr leverantörsskulder främst till stadsinterna leverantörer avseende hyreskostnad samt köp av administrativa tjänster. Resterande del av de kortfristiga skulderna är upplupna kostnader om 636 326,12 kr som skuldbokförts för telefoni, verksamhetssystem, konsulttjänster samt kostnader för övrig löpande förbrukning. Vidare avses eget kapital som uppgår till 4 452 109,17 kr.

Då serviceförvaltningen startade först den 1 juli 2007 så är en relevant jämförelse med motsvarande period föregående år inte möjlig.

Särskilda redovisningar

Upphandling och konkurrensutsättning

Mot bakgrund av att förvaltningen är under uppbyggnad har det bedömts inte vara lämpligt att konkurrensutsätta eller avknoppa verksamheterna under året.

Avknoppning

Se redovisning ovan.

Sjukfrånvaro

Se redovisning på sid. 6.

Diskriminering

Förvaltningen har inte haft några diskrimineringsärenden.

Jämställdhets- och mångfaldsplan

Nämndens jämställdhets- och mångfaldsarbete har bland annat handlat om möjligheter att förena föräldraskap och arbete. En planerad lönekartläggning med analys och jämförelser mellan yrkesgrupper och kön har inte genomförts.



Övertalighet

Se redovisning på blankett 3.8.

Nyckeltal

De nyckeltal som avses i anvisningarna gäller inte servicenämnden.

Kommunfullmäktiges uppdrag

IT-program

Nämnden har tillämpat stadens IT-program i fråga om exempelvis informationssäkerhet. Verksamheten effektiviseras exempelvis med IT-stöd i upphandlingsprocessen, användning av LISA-systemen och scanning av fakturor.

E-strategi

Nämnden har inom ramen för e-strategin bland annat bidragit till att utveckla lönehandling via LISA självservice. Vidare har nämnden förberett införandet av Kontaktcenter Stockholm. För att säkerställa god tillgänglighet och intern effektivitet har mobila lösningar för telefoni och IT använts.

Stadsövergripande gemensam IT-service

Som ovan har nämnts har serviceförvaltningens upphandlingsavdelning, på uppdrag av stadsledningskontoret, från och med den 1 september 2008 ingått i projektorganisationen för införande av stadsövergripande gemensam IT-service (GS-IT). Verksamheten svarar, i projektet, för handläggning av och rådgivning kring upphandling av de gemensamma IT-tjänster som ska tillhandahållas av extern leverantör. Vidare har serviceförvaltningen analyserat de befintliga avtalen, för att kunna bedöma hur de påverkas av införandet av den gemensamma IT-servicen och utifrån detta kunna vidta åtgärder.

Tillämpning av antidiskrimineringsklausul

Enligt fullmäktiges beslut och stadsledningskontorets anvisningar ska av fullmäktige beslutade kontraktsvillkor avseende antidiskriminering användas i samtliga tjänste- och entreprenadupphandlingar. Nämnden har i samband med såväl det egna upphandlingsarbetet som det som utförs på uppdrag tillämpat den aktuella antidiskrimineringsklausulen.

Kontaktcenter Stockholm

Se redovisning på sid 13.

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande, i olika fora för kundmöten och i samband med de båda kundundersökningar som har genomförts. Inom löneadministrationen har över 300 synpunkter dokumenterats varav många negativa synpunkter/klagomål (88 st) gällde svårigheter med åtkomst och användning av blanketter. Vidare har vissa klagomål också getts exempelvis avseende brister gällande LISA tid och LISA självservice (ca 20 st) samt felaktigt utbetalda löner. De inkomna klagomålen har åtgärdats genom bland annat vägledning och informationsinsatser gällande åtkomst och användning av blanketter samt förbättrade interna rutiner. I sammanlagt 127 av synpunkterna uttrycks att man är nöjd med serviceförvaltningen och ungefär hälften av dessa handlar om beröm gällande löneadministratörernas arbete och bemötande.

Upphandlingsavdelningen har tagit emot flera synpunkter om brister gällande avtalsinformation. Dessa klagomål har åtgärdats genom förtydliganden och förbättringar i avtalsdatabasen samt genom fortlöpande information till kunderna via serviceförvaltningens informationsblad. Vidare har ett flertal synpunkter om brister inom respektive avtalsområde, såsom exempelvis leveransutförandet, tagits emot. I dessa fall har förvaltningen tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelse och eventuella förbättringsåtgärder.

Övrigt

Internkontroll

Utbetalning av lön/ersättning till person tillhörande annan förvaltning

Kvalitetskontroll av löner som betalats ut till anställda på stadens förvaltningar har gjorts genom ett antal stickprov. Underlagen avsåg t ex personliga utlägg, frånvarorapportering och timlönersättning. Vid tillfället kontrollerades om underlagen var underskrivna, rätt ifyllda samt om de registrerats på ett korrekt sätt i LISA-systemet. Granskningen visade att underlagen var korrekta.

Utbetalning av lön/ersättning till person tillhörande egen förvaltning

Under juni har stickprov gjorts via LISA självservice för att granska handläggningen av löner för serviceförvaltningens egna anställda. Uppgifter om frånvaro och tjänstgörings-

tilllägg har stämts av mot utbetalning av lön/ersättning. Granskningen visade på att rutinerna fungerar tillfredställande.

Hantering av sekretessmaterial inom verksamhetsområde upphandling

Stickprovskontroller gällande hanteringen av sekretessmaterial har gjorts. Arbetsprocessen för upphandlingar kommer framgent att styras och kvalitetssäkras med särskilt IT-stöd.

System för uppföljning av synpunktshantering

Förvaltningen började under våren att införa ett system för att ta emot, åtgärda, dokumentera och följa upp kundernas synpunkter och klagomål. Systemet syftar också till att synpunkterna ska utgöra underlag för utvecklings- och förbättringsarbete. Tillämpningen av systemet har följts upp i samband med möten i kvalitetsgrupp och liknande fora. Arbetet har kommit igång och kundernas synpunkter har använts i förbättringsarbete. Rutinerna för synpunktshantering behöver etableras bättre i alla verksamheter.

Sjukfrånvaro

Serviceförvaltningen har följt utvecklingen av sjukfrånvaron under året. Stadens rehabiliteringsprocess har gått igenom med förvaltningens chefer och de föreskrivna rutinerna på området följs inom verksamheterna. Tillämpningen av dessa arbetsätt ska följas upp även under det kommande året.

Bilagor

1. Blanketter 3.1-4.1
2. Bilaga 1 budgetavräkning samt resultat- och balansräkning
3. Bilaga 2 uppgifter om genomförda centralupphandlingar
4. Bilaga 3 antalet administrerade löner 2008.