



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 508 11 818

Servicenämnden
2008-04-21

Budgetunderlag för 2010 och inriktning för 2011 och 2012

Förslag till beslut

Servicenämnden godkänner budgetunderlaget för 2010 och inriktningen för 2011 och 2012 och överlämnar ärendet till kommunstyrelsen.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Sammanfattning

I detta ärende redovisas nämndens budgetunderlag för år 2010 med inriktning för 2011 och 2012. Här beskrivs övergripande nämndens strategiska satsningar för att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål, kvantitativa uppgifter om verksamhetsområdena, förändringar gällande verksamhetens förutsättningar samt övriga viktiga faktorer som påverkar verksamhetens utveckling.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2009-04-14. Protokoll från förhandlingen bifogas detta ärende.

Inledning

Enligt kommunallagen ska kommunens budget innehålla en plan för ekonomin för en period av tre år. Budgetåret ska alltid utgöra periodens första år. Utgångspunkt för nämndernas arbete med budgetunderlagen är beslutad plan för 2010 i kommunfullmäktiges budget för år 2009 med inriktning på åren 2010 och 2011. Till ärendet hör nämndens lokalförsörjningsplan i bilaga 1. Därutöver redovisas sifferuppgifter till budgetunderlaget i blanketter 1-3.

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en storstad i världsklass. Service-nämnden ska i enlighet med visionen erbjuda högklassig service och medverka till kostnadseffektiva verksamheter inom staden. Nedan redovisas nämndens strategiska satsningar för att bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. Vidare kommenteras faktorer av betydelse för arbetet med att effektivisera administrativa funktioner inom ramen för nämndens verksamhetsansvar.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

Service-nämnden avser att medverka till att infria kommunfullmäktiges mål genom att i samarbete med Stockholm Business region och berörda förvaltningar utveckla de tjänster som riktar sig till näringslivet. Kontaktcenter kan här erbjuda en enkel och tydlig kontaktpunkt som på ett lättillgängligt sätt erbjuder information för tjänsteföretag som vill verka i staden. I detta sammanhang kan övervägas om funktionen företagslots ska ingå i nämndens kontaktcenterverksamhet.

Staden är en viktig aktör på marknaden och kan med sina val av varor och tjänster bidra till utvecklingen av ekologiskt hållbara alternativ. Nämnden kommer i enlighet med stadens upphandlingspolicy och miljöprogram att tillämpa och vidareutveckla kriterier för miljöhänsyn inom respektive upphandlingsområde som förvaltningen har eller får i upp-

drag att ansvara för. Nämnden ska också i det interna miljöarbetet värna om en hållbar livsmiljö.

Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Servicenämnden ska medverka till att infria stadens mål genom att utvidga och vidareutveckla den service som erbjuds inom kontaktcenter. Brukare inom stadens verksamheter ska därigenom få en enkel och tydlig kanal för information, rådgivning och hjälp samt lättillgänglig och kvalificerad service. Nämnden kommer att arbeta med att ytterligare förbättra den enskildes möjligheter att göra medvetna val, exempelvis mellan olika vårdalternativ inom äldreomsorgen, olika förskolor o s v. Bland utvecklingsområden kan också nämnas att nämnden långsiktigt, i samarbete med stadens e-tjänstprogram, medverkar i att utveckla omsorgstagares och anhörigas möjligheter att följa sitt ärende, hur omsorgsinsatserna genomförs etc.

Nämndens verksamheter är personalintensiva och det är av mycket stor vikt att medarbetarna är kompetenta, trivs på arbetet och har god hälsa. Prioriterade satsningar under planperioden kommer att vara systematiskt arbetsmiljöarbete, medarbetarnas kompetensutveckling, friskvård samt att minska sjukfrånvaron. Därutöver ska insatser göras för att stärka och utveckla cheferna när det gäller ledarskap, förändringsarbete med mera.

Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Servicenämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Därmed bidrar nämnden till att förutsättningar ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och fokusera på sina huvudsakliga uppdrag. De effektiviseringar som uppnås kan också bidra till att möjliggöra målet att skatten långsiktigt ska sänkas.

I ambitionen att finna rationaliseringar inom stadens administration kan det finnas skäl att överväga om ytterligare funktioner kan vara lämpliga att samordnas för att utvinna stor-driftsfördelar. Detta avser inte enbart tjänster som i hög grad kan standardiseras och automatiseras, utan också stödtjänster som berör stora delar av stadens verksamheter och kräver specialistkompetens som kan vara svårt att upprätthålla inom varje förvaltning.

Generellt är det viktigt att tydliga styrsignaler och förväntningar på samtliga förvaltningar ges inför och i samband med införande av de stadsgemensamma servicefunktionerna. För att effektiviseringar ska kunna få full effekt är det också angeläget att serviceförvaltningen och övriga förvaltningar samverkar. Kvaliteten i serviceförvaltningens tjänster är beroende av övriga förvaltningars medverkan. Som ett exempel kan nämnas att samverkan och

återkoppling från förvaltningarna är av stor betydelse i upphandlingsprocesserna, för att säkerställa rätt leveranser och avsedda effektiviseringar.

Nämndens verksamheter ska även fortsättningsvis arbeta aktivt med kvalitetsutveckling med utgångspunkt från stadens integrerade ledningssystem och kvalitetsstrategi. Kundundersökningar ska genomföras årligen inom alla verksamheter. Resultaten från undersökningarna, kundernas synpunkter och klagomål samt övrig dialog med kunderna och andra intressenter ska användas för att förbättra och utveckla tjänsterna.

En annan viktig strategisk fråga för nämndens verksamheter är kompetensförsörjning och rekrytering. Samtliga verksamheter kommer att genomgå förändringar som i sig kommer att kräva kompetensutveckling. Här kan nämnas att utvidgningen av kontaktcenter kräver en mängd nya medarbetare med en kombination av olika kompetenser omfattande verksamhetskunskaper, olika språk, utvecklad servicementalitet med mera. Vidare är upphandlingsverksamheten, som också förväntas utvidgas, helt beroende av specialistkompetens.

Det är angeläget att stordriftsfördelarna med de stadsgemensamma administrativa funktionerna kan utvinnas så långt det är möjligt. Nämnden kommer i samverkan med övriga intressenter, och inom stadens utvecklingsmodell, att satsa vidare på att utveckla standardisering av processer och system inom ekonomi- och löneområdena. Det är exempelvis angeläget att system för förvaltningarnas personalrapportering och för fakturering är ändamålsenliga. En viktig strategisk fråga är att överlag utveckla funktionaliteten i ekonomisystemet. Vidare ska framhållas att det är en prioriterad fråga för nämnden att verka för att befintliga förssystem såsom LISA självservice används effektivt inom staden. Det ska dock påpekas att nuvarande system ger begränsade möjligheter till effektiviseringar samt till egenkontroll för stadens chefer.

Nämndens verksamheter ges mer uppmärksamhet och resurser för uppföljning och analys jämfört med vad som var möjligt när dessa funktioner fanns lokalt inom förvaltningarna. Till detta hör att säkerställa och utveckla tjänsternas kvalitet och effektivitet genom att systematiskt följa upp och ta tillvara kundernas synpunkter samt analysera andra resultat och uppföljningar. Även jämförelser med andra organisationer ska användas i samband med resultatvärdering, utvecklingsarbete osv. Nämndens arbete med analys och uppföljning ska prioriteras också av skälet att det ger viktiga underlag till prognoser, verksamhetsanpassning och omprioriteringar.

Det är viktigt att finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster utformas så att kostnadsmedvetenheten ökar och fortsatta effektiviseringar genomförs. Servicenämndens verksamheter är i huvudsak intäktsfinansierade och avtal tecknas med varje förvaltning. Differentierad prissättning ska tillämpas, dels för att säkerställa överensstämmelse mellan

prissättning och verklig kostnad, dels för att ge incitament för förvaltningarna att använda effektiva administrativa system och processer och minimera manuell hantering.

Det ska konstateras att centralupphandlingarna omsätter mycket stora värden (omkring 2 mdkr per år). Detta betyder att även mindre procentuella effektiviseringar kan innebära betydande effektiviseringar för staden. För att åsyftade effektiviseringar ska kunna uppnås erfordras fördjupade behovsanalyser, uppföljningar i dialog med intressenterna, kvalitets-säkring av upphandlingsarbetet med mera.

I anslutning till resonemanget ovan ska också nämnas att stadens samlade inköpsverksamhet även i övrigt har en mycket stor omsättning. Nämndernas upphandlingar, för vilka serviceförvaltningen i vissa fall har en rådgivande eller samordnande roll, omsätter sammantaget ännu större värden än vad gäller centralupphandlingarna. På detta område finns därmed för staden också möjligheter till omfattande effektiviseringar. Det finns i detta sammanhang behov av ett IT-system som ett stöd för upphandlings- och inköpsprocesserna. Servicenämnden bör därför hemställa hos kommunstyrelsen om att ett IT-system avseende upphandling och inköp utvecklas och genomförs under början av planperioden.

Nämndens verksamhetsområde

I det följande redovisas kortfattat uppgifter om volym och andra nyckeltal, förändrade förutsättningar, kommentarer avseende verksamhetens utveckling och ekonomi samt insatser för effektivisering inom respektive verksamhetsområde. Frågor som har nämnts ovan under kommunfullmäktiges inriktningsmål redovisas endast kortfattat.

Löneadministration

Servicenämnden svarar för löneadministrationen avseende anställda hos stadens nämnder. Löneadministrationen inbegriper även att mot underlag hantera utbetalning av arvode/ersättningar för förtroendevalda samt hantering av pensionsärenden. Vidare erbjuder verksamheten tilläggstjänster, såsom exempelvis utbildning i LISA självservice.

Verksamhetsvolymen bedöms sammantaget minska under perioden 2010-2012 med hänsyn till förväntade avknoppningar samt övergångar till annan driftsform i samband med genomförande av valfrihetssystem. Efterfrågan gällande tilläggstjänster är oklar då det är svårt att bedöma förvaltningarnas långsiktiga behov. Här ska också nämnas att nämndens årsmål 2009 för produktiviteten är i genomsnitt 750 lönespecifikationer per månad och löneadministratör.

Prioriterade strategiska frågor under planperioden kommer som ovan har framgått att vara att utveckla samarbetet med förvaltningarna samt kvalitetsarbete. Vidare är det en priori-

terad fråga att verka för att förvaltningarna effektiviserar sina rutiner genom att använda LISA självservice.

Ekonomiadministration

Ekonomiadministrationen ansvarar för kundfakturor, leverantörsfakturor, systemförvaltning och kassa/bank. Anslutningen av stadens förvaltningar till ekonomiadministrationen sker successivt under 2009, varav de sista ansluts i november. Därutöver erbjuder verksamheten vissa tilläggstjänster såsom viss redovisning med mera.

Verksamhetsvolymerna bedöms sammantaget minska under perioden 2010-2012 med hänsyn till förväntade avknoppningar samt övergångar till annan driftsform i samband med genomförande av valfrihetssystem. Utvecklingen av på vilket sätt leverantörsfakturor skickas från stadens leverantörer, kommer också att påverka volymer och arbetsinsatser inom ekonomiadministrationen. Hur staden väljer att fakturera sina kunder, t ex ökad e-fakturering kommer också att ha betydelse i sammanhanget. Efterfrågan gällande tilläggstjänster är oklar då det är svårt att bedöma förvaltningarnas långsiktiga behov. Vidare ska nämnas att nämndens årsmål 2009 för produktiviteten är 2 300 leverantörsfakturor per ekonomiadministratör och månad och 4 600 kundfakturor per ekonomiadministratör och månad. En viss ökning av produktiviteten inom ekonomiadministrationen förväntas kunna uppnås under treårsperioden.

Prioriterade strategiska frågor under planperioden kommer, i enlighet med ovan, att vara utveckling av samarbetet med förvaltningarna, kvalitetsarbete, ökad funktionalitet i ekonomisystemet, standardisering av ekonomiprocesserna samt differentierad prissättning.

Upphandling

Nämnden svarar på uppdrag av stadsdirektören för upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Utöver dessa ansvarar verksamheten även för samordning, avtalsförvaltning och viss upphandling inom ytterligare drygt 20 avtalsområden där stadens verksamheter valt att ingå i gemensam upphandling. Sammanlagd omsättning för samtliga områden uppgår till ca 2,0 mdkr per år.

Enligt serviceförvaltningens bedömning finns behov av samordning inom ytterligare områden som för närvarande hanteras inom respektive förvaltning. Vidare kan serviceförvaltningen konstatera ett stort behov och efterfrågan om att genomföra upphandlingsuppdrag åt enskilda förvaltningar. Enbart under första halvåret 2009 kommer drygt 20 uppdragsupphandlingar att genomföras. Serviceförvaltningen bedömer att efterfrågan avseende förvaltningsspecifika upphandlingsuppdrag successivt kommer att öka under perioden.



Verksamhetens gemensamma arbetssätt och upphandlingsprocess ska vidareutvecklas och effektiviseras. Ett IT-stöd för elektronisk upphandling och anbudsgivning testas av verksamheten under 2009. Testet ska klargöra verksamhetens specifika krav och behov inför ett permanent införande under verksamhetsåret 2010. Även rutiner före och efter genomförd upphandling ska effektiviseras. Framför allt avseende administrations- och offertarbete i samband med gemensam upphandling som innefattar fler än en uppdragsgivande nämnd. Vidare ska ett utökat samarbete med ekonomiadministrationen ge tillgång till förbättrad ekonomisk information i samband med avtalsuppföljning och behovsplanering.

Kvalitetssäkringsarbetet är av avgörande betydelse för verksamhetens fortsatta utveckling. Detta arbete kommer de närmsta åren att främst handla om att skapa gemensamma rutiner och arbetssätt i syfte att säkra utlovad leverans till verksamhetens uppdragsgivare och kunder. Arbetet ska följas upp genom kontinuerlig egentillsyn samt kundundersökningar. Upplevd kundtillfredsställelse ska mätas dels avseende verksamhetens bemötande och tillgänglighet och dels utifrån leveransen inom specifika avtalsområden.

Enligt serviceförvaltningens bedömning kommer upphandlingsverksamheten under perioden att behöva rekrytera ett antal nya medarbetare och samtidigt hålla en fortsatt hög nivå vad gäller kompetensutvecklande insatser.

Som ovan konstateras finns det inom staden behov av ett IT-system för upphandling och inköp. Detta för att skapa förutsättningar för effektiviseringar av upphandlings- och inköpsprocesserna.

Kontaktcenter

Kommunfullmäktige beslutade den 3 november 2008 att inrätta kontaktcenterverksamhet inom servicenämnden. Därmed inordnades verksamheten Äldre Direkt, som funnits sedan sommaren 2008, i kontaktcenter. Verksamheten har i början av 2009 utvidgats till att omfatta förskolefrågor och parkeringstillstånd. Senare under året kommer man också efter hand att hantera vissa frågor gällande utbildning, avfall, bygglov samt frågor inom miljöområdet.

Kontaktcenter ska erbjuda högklassig service och långsiktigt medverka till stadens vision om en storstad i världsklass. Verksamheten ska erbjuda en enkel och tydlig kanal för information, rådgivning och hjälp samt lättillgänglig och kvalificerad service. Kontaktcenter ska också i sina uppdrag gentemot förvaltningar och bolag driva verksamheten så kostnadseffektivt som möjligt, det vill säga hög kvalitet till så låg kostnad som möjligt. För att ytterligare förbättra tillgänglighet och service för invånarna och övriga intressenter samt öka effektiviteten inom stadens verksamheter är det angeläget att ansluta nya områden till kontaktcenter.

Viktiga strategiska frågor är, som ovan har nämnts samarbete med förvaltningarna och bolagen samt kontinuerlig kompetensutveckling. Ett viktigt utvecklingsområde som ska framhållas är att utforma och införa röststyrning av samtal till kontaktcenter.

Stadens e-tjänster kommer att utgöra allt viktigare funktioner för invånarna när det gäller information, service och tillgång till tjänster. I detta sammanhang förväntas att kontaktcenter kommer att få en viktig supportfunktion till många av e-tjänsterna.

Kommunfullmäktiges beslut om införande av kontaktcenter innebär att socialtjänstens område inledningsvis inte ingår. Erfarenheterna från pilotverksamheten i Hässelby-Vällingby visar dock att en majoritet av samtalen där avsåg ekonomiskt bistånd och att kontaktcenter innebar en betydande avlastning för stadsdelsförvaltningen. Serviceförvaltningen bedömer mot bakgrund av dessa erfarenheter att det finns skäl att överväga att information och enkla frågor om ekonomiskt bistånd under planperioden överförs till kontaktcenter.

För att kontaktcenter ska vara en funktion som ökar tillgängligheten och förbättrar servicen för stockholmarna kommer det att vara nödvändigt att erbjuda tjänster som inte har en tydlig beställare i form av *en* förvaltning. Som exempel kan nämnas en svarsgrupp i kontaktcenter som kan ge allmän information om Stockholms stad, eller viss allmän support till stadens e-tjänster. Därmed finns det skäl att överväga hur den framtida finansieringen av kontaktcenterverksamheten ska utformas.

IT-service

Kommunfullmäktiges beslutade den 8 september 2008 att etablera en gemensam IT-service organisation för samtliga nämnder och styrelser. Gemensam IT-service ska realiseras genom att upphandla leverans av standardiserade IT-tjänster avseende arbetsplatssystem, konsoliderad applikationsserverdrift samt Service Desk, från extern leverantör. Beslutet innebär för servicenämndens del att en för staden central beställarfunktion inrättas inom serviceförvaltningen.

Upphandlingen av IT-servicetjänsterna pågår. Övergången till den gemensamma IT-servicen förväntas påbörjas under hösten 2009 och vara genomförd i slutet av 2011.

Gemensam växel

I samband med kommunfullmäktiges beslut den 3 november om införande av Kontaktcenter Stockholm beslutades även att en gemensam växel för stadens nämnder och bolag

ska inrättas under servicenämnden. Ett ärende med förslag till beslut gällande bland annat val av driftsform kommer att föreläggas kommunfullmäktige under våren.

Investeringar

Serviceförvaltningens kärnverksamhet är att erbjuda och sälja administrativa servicetjänster som löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet och kontaktcenter. Verksamheterna är personalintensiva och behoven av investeringar omfattar maskiner och inventarier. Investeringsbehoven kommer att vara förhållandevis låga under perioden.

Driftkostnadskonsekvenser av investeringar

Merparten av införskaffade inventarier har en livslängd på 10 år vilket innebär motsvarande avskrivningsperiod. Avskrivningarna beräknas uppgå till 0,8 mnkr per år och internräntan till drygt 0,3 mnkr per år under planperioden.

Övriga redovisningar

Ekonomiska bedömningar

Från och med år 2010 beräknas merparten av servicenämndens verksamhetsområden vara i full drift. Alla verksamheter är intäktsfinansierade förutom Äldre Direkt som finansieras av anslag från kommunfullmäktige.

En genomgång av nämndernas aktivitetsplaner indikerar att antalet anställda inom staden kan komma att minska i ungefär samma takt under 2010 som under 2009. Nämnden kommer att aktivt anpassa verksamheterna till volymförändringar och övriga faktorer av betydelse som kan påverka organisationens dimensionering.

Omslutningsförändringar

För planperioden beräknas omslutningen uppgå till cirka 142 mnkr årligen och består av intäkter och kostnader för försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandling, IT-service samt kontaktcenterverksamhet.

Utvecklingsmodellen

Utvecklingsmodellen är en samlad struktur och organisation för att fånga in, värdera och prioritera behov samt stödja verksamhetsutveckling med stöd av IT inom staden. Nämnden deltar i detta arbete från 2009. Som ovan har angetts avser nämnden att aktualisera behov av att utveckla funktionaliteten i Agresso samt av system för förvaltningarnas



egenkontroll inom PA-området. Vidare är utveckling av röststyrning för kontaktcenter en prioriterad fråga. Därutöver kommer förslag om att utveckla och genomföra IT-stöd för upphandling och inköp att aktualiseras.

Lokalförsörjningsplan

Nämndens lokalförsörjningsplan redovisas i bilaga till detta tjänsteutlåtande.
