



Handläggare: Lars Ericsson  
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden  
2010-05-11

## Tertialrapport 1 2010

### Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 1 till kommunstyrelsen.

Teenie Bennerholt  
Förvaltningschef

Christer Edfeldt  
Administrativ chef/  
tf verksamhetschef

Bo Höglund  
Verksamhetschef

Stefan Nordin  
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson  
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén  
Verksamhetschef

## Sammanfattning

Nämnden bidrar planenligt till att infria stadens inriktningsmål och avsedda resultat för perioden uppnås. Nämndens mål för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i stort komma att uppfyllas och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Prognosen för det ekonomiska årsutfallet visar en budget i balans.

Inom ramen för målet *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* erbjuder nämnden genom kontaktcenterverksamheten information och service till medborgarna, företagare och andra intressenter. Upphandlingsverksamheten är en knutpunkt för kontakter och utbyte av erfarenheter mellan staden, näringslivet och enskilda leverantörer. Vidare medverkar nämnden till att uppfylla målet genom att värna om en hållbar livsmiljö samt i samband med säkerhetsarbetet.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* bidrar nämnden genom kontaktcenterverksamheten till ökad kvalitet för brukare och anhöriga, genom att erbjuda information, möjlighet att få uppgifter om handläggningen av sitt ärende med mera. Kontaktcenter arbetar också med att underlätta medborgarnas möjligheter till aktiva val, framför allt när det gäller alternativ för vård och service inom äldreomsorgen samt vid val av förskola. Därutöver görs inom nämndens verksamheter insatser för att minska sjukfrånvaron samt för att erbjuda en god arbetsmiljö.

När det gäller målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* arbetar nämnden med att effektivisera stadens administration. Med målet att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsverksamhet genomför nämnden planenligt centralupphandlingar, avtalsförvaltning samt stöd till förvaltningarnas upphandlingar. Införandet av stadens gemensamma IT-service pågår och beställarorganisationen inom servicenämnden etableras efterhand som beställaransvaret övergår från stadsledningskontorets genomförandeprojekt till serviceförvaltningen. Vidare fortlöper införandet av koncernens gemensamma växel planenligt och förväntas slutföras under året.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration respektive löneadministration bedrivs planenligt och målen för produktivitet bedöms uppnås. Verksamheterna arbetar, i dialog med stadsledningskontoret, med att utveckla stadens arbetsprocesser för respektive område. Vidare pågår utveckling och förbättring av information, kundsamverkan med mera. Kontaktcenter Stockholm drivs och utvecklas som planerat och målen bedöms uppfyllas. Verksamheten har under perioden etablerat en ny svarsgrupp för allmän information om stadens verksamhet.



## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2010-05-03.

## Inledning

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.

I det följande redovisas hur långt nämnden har kommit i arbetet med att bidra till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges inriktningsmål, med en analys av utfallet samt prognos för helåret. Som ett led i detta anges också uppfyllelsen av nämndens mål samt utfall och prognos för kommunfullmäktiges indikatorer. I redovisningen ingår också nämndens ekonomiska utfall för perioden samt en prognos för årsutfallet med kommentarer.

Till ärendet hör bilagor och blanketter för ekonomiska resultat enligt stadsledningskontorets anvisningar.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

### KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

#### **1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök**

Nämnden medverkar till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som underlättar för medborgarna, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med stadens tjänster. Upphandlingsverksamheten arbetar med att öka utbytet av erfarenheter med näringslivet och utgör en knutpunkt för kontakter mellan staden och leverantörer. Därutöver medverkar nämnden till att uppfylla målet genom att värna om en hållbar livsmiljö samt inom ramen för förvaltningens säkerhetsarbete.

### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

#### **1.1 Stockholm stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad**

Nämnden bidrar till uppfyllelsen av stadens mål genom sitt arbete med att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsverksamhet, bl a genom ett ökat erfarenhetsutbyte med

lokala näringslivsorganisationer och enskilda leverantörer. Genom upphandlingsverksamheten och ekonomiadministrationen utgör förvaltningen dessutom en naturlig knutpunkt för kontakter mellan olika leverantörer och stadens verksamheter.

Mot bakgrund av att förvaltningen är under uppbyggnad bedöms det inte vara lämpligt att konkurrensutsätta eller verka för att avknoppa verksamheterna under året.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)		0%	0 %	33 %	2010
<input type="checkbox"/> Uppfylls helt					

### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET: 1.2 Jobb istället för bidrag

Nämnden avser att under året tillhandahålla fem praktikplatser för aspiranter från Jobbtorg Stockholm samt fyra sommarjobb för ungdomar. Stadsledningskontoret har i avstämningsärendet för verksamhetsplaner 2010 uppmanat samtliga nämnder och bolag att höja ambitionsnivån och i samband med tertialrapport 1 justera målvärdet för sommarjobb. Förvaltningen bedömer dock att man inte kan ta emot fler än fyra ungdomar, med hänsyn till pågående omstrukturering inom löneadministrationen samt till viss osäkerhet när det gäller förvaltningarnas uppdrag till ekonomiadministrationen inför tertialrapport 2.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha (alla nämnder/bolag)	0	5	5	1 400 st	Tertial 1 2010
<input checked="" type="checkbox"/>					

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	0	4	4	1 400 st	Tertial 1 2010
<input checked="" type="checkbox"/>					

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

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 konstateras att nämnden inte har någon fordonspark och därför inte anger något mål på området.

Nämndens båda årsmål för elförbrukningen uppfylls enligt prognosen med bred marginal, se uppgifterna nedan. Förvaltningen bedömer att dessa målvärden bör omprövas.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av stadens fordon som använder dubbade däck, exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt		0%	0 %	0%	2010
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt		100%	100 %	100 %	2010
Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och fordonsgasfordon (alla nämnder/bolag) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt		0%	0 %	85 %	Halvår 1 2010
Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten <input type="checkbox"/> Uppfylls helt		90%	90 %	tas fram 2010	2010



KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	0%	0 %		100 %	Apr 2010
<hr/>					
Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontormöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)		100%	100 %		2010
● Uppfylls helt					
<hr/>					
Elförbrukning (alla nämnder/bolag)		250 000 kWh	360 000 kWh	minska	2010
● Uppfylls helt					
<hr/>					
Elförbrukning per kvadratmeter		45 kWh/kvm	63 kWh/kvm	tas fram 2010	2010
● Uppfylls helt					

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****1.7 Stockholm ska upplevas som en ren, vacker och trygg stad**

Nämnden bidrar till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete som syftar till att minimera risker för brand och andra olyckor. Vidare handlar säkerhetsarbetet om att ha en god handlings- och krisberedskap för allvarliga eller extraordinära händelser.

Serviceförvaltningens tidigare genomförda risk- och sårbarhetsanalys ska uppdateras under hösten. Härigenom klargörs vilka av nämndens verksamheter och funktioner som är mest prioriterade i en tänkt krissituation. Vidare bedöms sårbarheter, konsekvenser och förvaltningens krishanteringsförmåga. Förvaltningen ska under hösten också ta fram en

plan för säkerhetsarbetet, med uppgifter om ansvarsnivåer, riskområden och åtgärder utifrån ovan nämnd analys, utbildning och information med mera.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel anställda som känner till det förebyggande säkerhetsarbetet. <input type="checkbox"/> Uppfylls helt		100%	100 %	öka	2010
Antalet särskilt prioriterade incidenter, olyckor och effekter av inträffade händelser som identifierats i risk- och sårbarhetsanalysen. <input type="checkbox"/> Uppfylls helt		3	3 st	Tas fram 2010	2010
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		
<input checked="" type="checkbox"/> Rutiner för hur incidentrapporteringen ska utföras i verksamheten ska utarbetas.	2010-01-01	2010-12-31			
<input checked="" type="checkbox"/> Utbildningsplan för säkerhetsarbetet ska upprättas.	2010-01-01	2010-12-31			

## KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:

### 2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Nämnden bidrar till att uppfylla målet genom verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm. Verksamheten erbjuder information om stadens verksamheter. Detta kan exempelvis gälla allmänna frågor om stadens service eller när man vill få uppgifter om handläggningen av sitt ärende.

Kontaktcenter arbetar i enlighet med planeringen också med att, genom lättillgänglig information, underlätta medborgarnas möjligheter till aktiva val, framför allt när det gäller vård och service inom äldreomsorgen samt val av förskola och förskoleklass.

Därutöver medverkar nämnden till att infria målet genom insatser gällande arbetsmiljön och minskning av sjukfrånvaron med mera, vilket beskrivs närmare nedan.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare**

Nämndens årsmål om högst 5% sjukfrånvaro under året bedöms uppnås. Under den senaste tolv månadersperioden är frånvaron genomsnittligt 4,8%.

De tidigare påbörjade insatser för att minska sjukfrånvaron fortsätter. Medarbetarnas hälsa främjas genom bland annat schemalagda friskvårdsaktiviteter, och subventionerad massage. Alla anställda har möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka. Rehabiliteringsinsatser genomförs i enlighet med stadens direktiv på området. Vidare ska nämnas att nämnden har beslutat om att rökfri arbetstid införs inom förvaltningen från den 1 maj.

Nämnden satsar även i övrigt vidare på att skapa en god arbetsmiljö. Medarbetarna ges möjlighet till kompetensutveckling samt till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Individuella kompetensutvecklingsplaner tillämpas inom omkring hälften av verksamheterna. Resultatet från medarbetarundersökningen har gått igenom i hela organisationen, handlingsplaner har tagits fram och förbättringsåtgärder genomförs. Särskilda genomgångar och stödinsatser genomförs vad gäller chefernas kommunikativa ledarskap.

Arbetet med att främja jämställdhet och mångfald fortgår i enlighet med verksamhetsplanen. Här ska nämnas att en arbetsgrupp har bildats inom förvaltningen som i dialog med förvaltningsledningen ska verka pådrivande i dessa frågor.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
NöjdMedarbetarIndex <input type="checkbox"/> (alla nämnder/bolag) ● Uppfylls helt		65	65	62	2010
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag) <input type="checkbox"/> der/bolag) ● Uppfylls helt		4,5%	5 %	5,0 %	2010

**KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:**



### 3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Nämnden arbetar vidare med att bidra till att minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner samt till att övriga nämnder i högre grad ska kunna koncentrera sig på kärnverksamheten. Nämndens verksamheter och tjänster ska därmed så långt det är möjligt



utvecklas i ett totalkostnadsperspektiv. Inom ramen för detta eftersträvas välfungerande tjänster med bra kvalitet och konkurrenskraftiga priser.

Förvaltningen arbetar i detta sammanhang under året bland annat med effektiviseringar, utveckling av kvalitet, förbättrad samverkan med övriga förvaltningar och bolag samt jämförelser gällande kostnadseffektivitet.

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 3.1 Budgeten ska vara i balans

Förvaltningens arbete med att månadsvis följa upp, stämma av och rapportera ekonomiska resultat samt vid behov vidta åtgärder genomförs som planerat.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)		100 %	100 %	100 %	Tertial 1 2010
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)		137,1 %	100 %	100 %	Tertial 1 2010

## Uppföljning av driftsbudget

### Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Justerad budget 2010	Bokfört tom April	Prognos	Budget- justering	Preliminärt resultat
<b>Nämndens an-</b>					
Kostnader	145,9	45,1	155,8		-9,9
Varav avskrivningar och internränta	1,0	0,3	1,0		0,0
Intäkter	- 128,9	-35,4	-132,5		3,6
<b>Budget och resultat före dispositioner</b>	<b>17,0</b>	<b>9,7</b>	<b>23,3</b>		<b>-6,3</b>
Resultatfond 2009			-6,3		6,3
<b>Budget och resultat efter dispositioner</b>	<b>17,0</b>	<b>9,7</b>	<b>17,0</b>		<b>0,0</b>

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter samt ett anslag om 17,0 mnkr som avser kontaktcenterverksamheten Äldre Direkt. De stadsinterna intäkterna avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet samt IT och telefoni.

För året prognostiseras ett underskott om 6,3 mnkr före och ett nollresultat efter resultatdispositioner. Dispositionen avser resultatfonden från föregående år vilken täcker nettokostnader som uppstår till följd av verksamhetsanpassningar.

## Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Justerad budget	Bokfört tom april	Prognos	Budget- Juster- ing	Preliminärt Resultat
Nämnd och administra- tion	23,8	7,5	29,7		-5,9
Löneadministration	38,0	12,2	39,5		-1,5
Upphandling	5,4	1,7	5,4		0,0
Kontaktcenter	27,9	7,9	28,9		-1,0
Varav Äldre Direkt	17,0	2,6	17,0		0,0
Ekonomiadministration	43,3	13,5	44,8		-1,5
IT och telefoni	6,5	2,0	6,5		0,0
Avskrivningar	0,7	0,2	0,7		0,0
Internränta	0,3	0,1	0,3		0,0
<b>Summa kostnader</b>	<b>145,9</b>	<b>45,1</b>	<b>155,8</b>		<b>-9,9</b>
Nämnd och administra- tion	0,0	-2,4	-3,6		3,6
Löneadministration	-47,7	-15,6	-47,7		0,0
Upphandling	-6,3	-0,3	-6,3		0,0
Kontaktcenter	-13,6	-0,2	-13,6		0,0
Ekonomiadministration	-54,0	-16,9	-54,0		0,0
IT och telefoni	-7,3	0,0	-7,3		0,0
<b>Summa Intäkter</b>	<b>-128,9</b>	<b>-35,4</b>	<b>-132,5</b>		<b>3,6</b>
<b>Nettobudget och re- sultat före disposition</b>	<b>17,0</b>	<b>9,7</b>	<b>23,3</b>		<b>-6,3</b>
Resultatfond 2009			-6,3		6,3
<b>Nettobudget och re- sultat efter disposi- tion</b>	<b>17,0</b>	<b>9,7</b>	<b>17,0</b>		<b>0,0</b>



### *Budgetkommentar per verksamhetsområde*

#### Nämnd och administration

Under nämnd och administration redovisas utfall och prognos för nämnd, direktör, administrativa avdelningen samt förvaltningsövergripande kostnader som exempelvis lokalytor, företagshälsovård och IT-driftkostnader. Verksamheten prognostiserar ett underskott om 2,3 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter dispositioner.

#### Verksamhetsområde löneadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett underskott om 1,5 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter dispositioner. Under perioden har drygt 216 000 löner administrerats vilket är något färre än planerat. Detta avspeglas även i intäktutfallet som är 0,3 mnkr lägre än prognostiserat. I helårsprognosen förutsätts att antalet administrerade löner per månad minskar ytterligare för att i slutet av året vara 1 500 färre per månad jämfört med planeringen. Verksamheten anpassar bemanningen till förväntad volym.

#### Verksamhetsområde upphandling

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

#### Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre Direkt

Budgeten för verksamhetsområdet utgörs av 17,0 mnkr i anslag avseende äldre direkt samt prognostiserade intäkter om 13,6 mnkr för övriga tjänster som förskolefrågor, skolbarnsomsorg, avfallsfrågor, parkeringsfrågor med mera. Det ekonomiska utfallet under perioden är inom ram och helårsprognosen visar ett underskott om 1,0 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter dispositioner.

#### Verksamhetsområde ekonomiadministration

Antalet administrerade kundfakturer överstiger planen för perioden medan antalet leverantörstransaktioner har varit färre. Det är främst dessa två intäktsposter som indikerar eventuella ekonomiska avvikelser. Sammanvägt med kostnadsutfallet som varit något lägre än förväntat prognostiserar verksamheten ett underskott om 1,5 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter dispositioner.

#### Verksamhetsområde IT och telefoni

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat.

## **Resultatenheter**



Serviceförvaltningen är definierad som resultatenhet. Föregående års resultatfond om 6,3 mnkr i överskott är beräknad att användas till verksamhetsanpassningar.

### Investeringar

(mnkr)	Investeringsplan	Utgifter tom april	Prognos
Inventarier och maskiner	3,0	0,4	3,0

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan samt beviljats ombudgetering av 2009 års resterande investeringsmedel om kvarvarande 2,0 mnkr. Under 2010 är medlen tänkta att användas till fortsatt utbyggnad inom kontaktcenter samt tilläggsanskaffningar.

### Omslutningsförändringar

Förvaltningen avser att återkomma med redovisning av uppskattade omslutningsförändringar i samband med tertialrapport 2.

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 3.2 Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

Nämnden bidrar till att infria stadens mål i enlighet med planeringen. Periodens målsättningar och avsedda resultat uppnås i stort. Nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms komma att infrias och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat.

Information samt kommunikation med förvaltningar, kunder och andra intressenter är en prioriterad fråga. Förvaltningens kommunikationsvägar ses över och förbättras kontinuerligt. Verksamheterna arbetar strukturerat med planer och satsningar för att utveckla kommunikationsfrågorna.

Som framgår nedan har nämnden årsmål för kundtillfredsställelsen inom verksamhetsområdena. Kundundersökningarna ska genomföras under hösten. Dessutom ska göras fortsatta jämförelser gällande verksamheternas kostnadseffektivitet.

Upphandlingsverksamheten ansvarar på uppdrag av stadsdirektören för upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Verksamheten har under perioden även svarat för samordning och avtalsförvaltning inom ytterligare ett 20-tal varu- och tjänsteområden. Vidare har man arbetat med omkring 25 upphandlingsuppdrag från enskilda förvaltningar och bolag med mera. Verksamheten avser att delta i stadens kvalitetsutmärkelse 2010.

Arbetet med att etablera en beställarorganisation för koncernens IT-service har i huvudsak genomförts som planerat. Genomförandet styrs av stadsledningskontorets GSIT-projekt och beställaransvaret övergår stegvis till servicenämnden efter hand som varje förvaltning/bolag godkänner leveransen från utföraren Volvo IT. Arbetet med att klargöra gränssnittet mellan stadsledningskontoret, serviceförvaltningens beställarfunktion och Volvo IT pågår.

Införandet av en koncerngemensam växel följer planeringen och förväntas slutföras under året. Förvaltningen har börjat fungera som en länk mellan förvaltningar/bolag och utföraren. Förslag till riktlinjer för förvaltningarnas och bolagens telefonianvändning kommer att tas fram.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration genomförs planerligt och målen för antal fakturor per administratör förväntas uppnås. Verksamheten arbetar aktivt med att, i dialog med stadsledningskontoret, standardisera och utveckla stadens ekonomiprocesser samt med att förbättra bland annat information, former för kundsamverkan och prissättningsmodell.

Löneadministrationen bedöms under året uppnå nämndens årsmål om 800 lönespecifikationer per administratör. Nämnden erbjuder utbildningar avseende LISA självservice vilket bidrar till att manuell hantering minskar och lönehanteringen inom staden effektiviseras. Verksamheten arbetar med förbättringar av kundsamverkan, information med mera med utgångspunkt från bl a resultatet från kundundersökningen.

Kontaktcenter Stockholm drivs och utvecklas i enlighet med planeringen. Verksamheten omfattar äldreomsorg, förskola, parkeringstillstånd, avfall, fakturafrågor om skolbarnsomsorg och tomträttsavgälder med flera funktioner. En stor ärendemängd under årets första månader har medfört att årsmålet att 85 % skall få svar inom en minut inte har kunnat uppfyllas under perioden. På helårsbasis bedöms dock målet kunna uppfyllas. I mars etablerades en ny svarsgrupp för allmän information om stadens verksamhet.



KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel av de totala kostnaderna (alla nämnder) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt	4,7%	5,5%	5,5%	minska	2010
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm <input type="checkbox"/> Uppfylls helt		90%	90%	öka	2010
Andel nöjda uppdragsgivare avseende hantering av ingena av leverantörs- och kundfakturor <input type="checkbox"/> Uppfylls helt		90%	90%		2010
Andel nöjda uppdragsgivare avseende lönehandlingen <input type="checkbox"/> Uppfylls helt		90%	90 %		2010
Andel nöjda uppdragsgivare avseende upphandling <input type="checkbox"/> Uppfylls helt		90%	90 %		2010
Antal kundfakturor per ekonomihandläggare <input type="checkbox"/> Uppfylls helt	4 063	4 300	4 300		2010
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt		1 st	1 st	öka	2010

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens genomsnittliga kostnad per lönespecifikation	68,85 kr/lönespec	74	74	kr/lönespec	Tertial 1 2010
Antal leverantörsfakturer per handläggare	2 813	2 500	2 500		2010
<input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt					
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		
För att säkra kostnadseffektivitet i servicenämndens olika verksamhetsområden ska jämförelser med andra kommuner göras	2009-01-01	2011-12-31			
<input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt					

### NÄMNDMÅL: Effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten

Uppfylls helt

Upphandlingsverksamheten har samordnat central respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning inom områden där behoven är gemensamma inom staden. Vidare har man genomfört upphandlingsuppdrag åt enskilda förvaltningar och dess olika verksamheter.

På uppdrag av stadsdirektören har verksamheten svarat för upphandling och förvaltning av centrala avtal inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Under perioden har centrala upphandlingar avslutats inom områdena tryckeritjänster och persontransporter. Vidare pågår centrala upphandlingar inom områdena larm- och bevakningstjänster, tekniska larminstallationer, AV-produkter, livsmedelsprodukter, elleveranser, förbrukningsmateriel samt IT-konsulttjänster. Verksamheten har under perioden även svarat för samordning och avtalsförvaltning inom ytterligare ett 20-tal varu- och tjänsteområden där stadens verksamheter valt att ingå i gemensam upphandling.

Verksamheten har också, på uppdrag av enskilda förvaltningar eller bolag genomfört eller påbörjat upphandlingar av bland annat entreprenader avseende måltidsverksamhet och städning, utbildningstjänster, hantverkstjänster samt konsulttjänster av olika slag. Totalt har cirka 25 upphandlingsuppdrag erhållits under perioden.



I övrigt ska nämnas att verksamheten har varit representerad vid möten med stadens gemensamma nätverk för upphandlare samt vid årskonferensen för Sveriges Offentliga Inköpare (SOI).

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
● Andel nöjda kunder avse- ende tillgänglighet, infor- mation och service		90%	90%	År
● Andel nöjda kunder avse- ende avtal (centrala ram- avtal).		80%	80%	År

### NÄMNDMÅL:

#### Effektivisera koncernens gemensamma IT-service

● Uppfylls helt

Nämndens insatser med att etablera en beställarorganisation för koncernens IT-service genomförs i huvudsak som planerat och målet bedöms infrias.

Införandet av den koncerngemensamma IT-servicen styrs, under stadsledningskontorets ledning, genom projektet GS-IT. Formellt övergår ansvaret från GS-IT-projektet till servicenämnden då varje leverans är leveransgodkänd.

Överlämning av bolag och förvaltningar har påbörjats under april månad, i och med att de första överföringsprojekten är under avslutande. Detta är senare än planerat men målsättningen att samtliga stadsdelar och fackförvaltningar ska överföras under 2010 kvarstår.

Kvaliteten i överlämnandet och informationsöverföringen har säkerställts genom en process framtagen i samarbete med GS-IT-projektet och utföraren Volvo IT. För detta ändamål har ett antal checklistor och processbeskrivningar tagits fram. Beställarfunktionen följer leveransen, först och främst genom kontakter med stadens verksamheter men också genom veckovisa möten med Volvo IT. Beställarorganisationen inom serviceförvaltningen har därmed börjat fylla funktionen som en länk mellan leverantören och stadens förvaltningar och bolag.

Förvaltningen arbetar också, tillsammans med stadsledningskontoret och Volvo IT, med att klargöra gränssnittet för ansvarsfördelningen avseende tjänsternas styrning, uppföljning och utveckling etc.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda kunder gällande tillgäng- lighet, bemötande och service		90%	90%	2010

● Uppfylls helt

## NÄMNDMÅL: Effektivisera koncernens telefoni

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera koncernens telefoni bedrivs enligt planeringen och målet bedöms uppfyllas.

Införandet av den gemensamma växeln beräknas vara slutförd innan årets slut. Arbetet med införandet stöds av en styrgrupp under ledning av förvaltningschefen, vilken i övrigt innehåller representanter för förvaltningar och bolag. För anslutning till växeln tecknar varje bolag och förvaltning ett avropsavtal inom ramen för KITT-avtalet mellan Stockholms stad och Tieto gällande gemensam växel.

Beställarorganisationen inom serviceförvaltningen har under perioden börjat verka som en länk mellan leverantören och stadens förvaltningar och bolag för att säkerställa nyttan med införandet av den gemensamma växeln. Förvaltningen har i sammanhanget ett uppföljnings- och styrningsansvar för helheten i leveransen och för införandet av övergripande tjänster i hela växellösningen. Beställarfunktionen genomför här uppföljningar med leverantören för avstämningar av leveransen enligt avtal. Leveransen följs också genom regelbundna kontakter med stadens telefonisamordnare. För att säkerställa att telefoni och växelservice kan fungera effektivt arbetar verksamheten med att utarbeta förslag till riktlinjer för telefoni inom koncernens förvaltningar och bolag. Vidare utreder förvaltningen förutsättningarna för att kunna erbjuda tilläggstjänster för uppdatering av hänvisningsdatabasen.

Service-nämnden ansvarar enligt kommunfullmäktiges beslut 2009-09-07 (dnr 036-533/2009) för medborgarsupport avseende e-tjänsterna på stadens webbplats. Supporten sköts av en extern entreprenör och anpassas till varje enskild e-tjänst. Serviceförvaltningen ser kontinuerligt över supporten för att som beställare bevaka och styra att den anpassas till medborgarnas behov. Förvaltningen föreslår, i samråd med stadsledningskontoret, att denna service i fortsättningsvis ska benämnas e-tjänstsupport.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda kunder avseende stöd, <input type="checkbox"/> information och service <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt		90%	90%	2010

## **NÄMNDMÅL: Effektivisera stadens ekonomiadministration**

Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration bedrivs planenligt och målet bedöms uppfyllas.

Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per helårsanställning och månad uppgår till 4 063 respektive 2 813, att jämföra med nämndens respektive årsmål som är 4 300 respektive 2 500. Bedömningen är att dessa mål kommer att uppnås för hela verksamhetsåret. För närvarande köper elva förvaltningar tilläggstjänster.

Arbetet med effektivisering genom utveckling av stadens ekonomiprocesser fortsätter. Förvaltningen samarbetar här med stadsledningskontoret och deltar i olika samverkansforum. Dessa är under året samverkansforum för process, redovisning, samt ekonomiadministrationsmöten, vilka sammantaget bedöms utgöra en ändamålsenlig struktur för fortsatt standardisering, planering och uppföljning, utveckling och förbättring.

Alla medarbetare har varit delaktiga i att följa upp och bedöma uppfyllelsen av verksamhetsområdets mål och åtaganden. Den sammantagna bilden är att det pågående arbetet på enheterna i hög grad bidrar till att dessa ska uppfyllas. Här ska nämnas att årsmålet är att 90% av kunderna ska vara nöjda med ekonomiadministrationens tjänster. År 2009, då verksamheten infördes, var andelen nöjda kunder 73% och nöjd-kund-index var 63.

Samtliga medarbetare har också deltagit i workshops i kommunikation och bemötande i syfte att utveckla ett professionellt bemötande i kundrelationerna. Medarbetarna medverkar också bland annat till att utveckla och förbättra verksamhetens rutiner och gemensamma arbetssätt inom processgrupper/tvärgrupper.

Informationen på intranätet har uppdaterats och kompletterats för att kunderna lättare ska hitta stöd för det dagliga ekonomiarbetet, kontaktinformation med mera. Blanketterna för gemensam ekonomiadministration förbättras och utvecklas utifrån inkomna synpunkter. En modell för kontinuerliga kundmöten tillämpas för samtliga förvaltningar. Gemensam-

ma kundmöten för ekonomi- och löneadministration ska prövas med två förvaltningar som önskat detta.

Differentierad prissättning tillämpas från och med 2010, vilket ger förvaltningarna incitament att styra sina flöden och anpassa sina rutiner så att effektiviteten ökar. Arbeta med fortsatt utveckling av prismodellen pågår. Här är det en prioriterad fråga att få fram ett förslag på ny prismodell för kassa/banktjänsterna.

Förvaltningen utför på uppdrag av stadsledningskontoret, viss övergripande systemförvaltning inklusive rapportkonstruktion av LIS, stadens beslutsstödssystem. Övergången från Christal Enterprise/e-portfolio till Business Objects är klar och arbetet med att utveckla standardrapporter för stadens förvaltningar fortlöper enligt planeringen. Arbetet med att ta fram personalrapporter är här en prioriterad fråga.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster		90%	90%	2010
<input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt				

#### NÄMNDMÅL:

#### Effektivisera stadens löneadministration

Uppfylls helt

Nämndens insatser för att effektivisera stadens löneadministration genomförs enligt verksamhetsplanen. Produktiviteten ökar i jämförelse med föregående år och bedömningen är att nämndens årsmål om 800 löner per handläggare kommer att uppnås. Antalet löner per löneadministratör är under perioden 801 st.

I syfte att ytterligare effektivisera löneadministrationen inom staden fortsätter serviceförvaltningen att erbjuda utbildningar i LISA-självservice som tilläggstjänst. Andelen löner som hanteras via LISA-självservice ökar stadigt. I mars gick 65,3% av lönespecifikationerna via LISA självservice eller LISA tid, vilket kan jämföras med 61,8% i januari.

Inom verksamhetsområdet hanteras också servicenämndens ansvar gällande ålders- och efterlevandepensionsförmåner (enligt kommunfullmäktiges beslut 2009-03-09). Detta innebär att man inom verksamhetsområdet handlägger och beslutar om verkställighet av ålders- och efterlevandepensionsförmåner för tidigare anställda i staden.

Verksamheten fortsätter arbetet med att utveckla och förbättra samverkan med förvaltningarna. Kundmöten med samtliga förvaltningars kontaktpersoner genomförs för att

stämman av kundtillfredsställelsen och få synpunkter som används som grund för förbättringsarbete. Verksamheten följer också upp avvikelser som används både som återkoppling till förvaltningarna och som underlag för förbättringar av interna rutiner.

Under hösten kommer en ny kundundersökning att genomföras. Den undersökning som genomfördes under förra året gav vid handen att 79% av kunderna var nöjda (mycket nöjda eller ganska nöjda) med löneadministrationen som helhet. Detta att jämföra med 2008 års resultat som var 72%. I ambitionen att nå årsmålet om 90% nöjda kunder strävar verksamheten efter att höja kvaliteten inom områdena ”information” och ”vägledning och hjälp” samt ”service i rätt tid” vilka fick ett något lägre betyg än övriga områden.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
● Andel nöjda kunder avse- ende löneadministratio- nens tjänster		90%	90%	År
● Antal lönespecifikationer per administratör/heltid och månad	801	800	800	Tertial

#### NÄMNDMÅL:

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

● Uppfylls helt

Kontaktcenter Stockholm drivs och utvecklas i enlighet med planeringen och förvaltningen bedömer att målet kommer att uppfyllas helt.

Verksamheten omfattar äldreomsorg, förskola, parkeringstillstånd, avfall, fakturafrågor om skolbarnsomsorg och tomträttsavgifter, hälsoskydd, val till förskoleklass samt bokning av tillfälliga försäljningsplatser. Samverkan med utbildningsförvaltningen pågår med syftet att utveckla kontaktcenters tjänster på området.

Under årets första månader har vissa av svarsgrupperna varit hårt belastade med en stor mängd samtal. Det avser framförallt äldreomsorg, förskola och avfallsfrågor. Den stora ärendemängden innebär att årsmålet att 85 % ska få svar inom en minut inte har kunnat uppfyllas under perioden. På helårsbasis bedöms dock målet kunna uppnås.

Kontaktcenter har under perioden besvarat ca 71 000 samtal, varav de största volymerna finns inom avfallshantering och Äldre Direkt (omkring 20 000 för vardera funktionen) och förskola (ca 15 000).




Utveckling av kvalitet och tjänster fortsätter. En viktig utgångspunkt är medborgarnas uppfattning om servicen. Hösten 2009 genomfördes en undersökning som visade att 82% av de tillfrågade var mycket nöjda eller ganska nöjda med servicen som helhet gällande äldreomsorg. För förskolans del var motsvarande resultat 88 %. Målet var 90 % vilket gäller även för 2010.

I mitten av mars etablerades en ny svarsgrupp för allmänna frågor och information om Stockholms stads verksamhet. Genom ett aktivt knappval eller genom vänta kvar kan den som ringer kontaktcenter alltid komma fram till en handläggare med sitt ärende.

I mitten av mars implementerades telefonistödet CallGuide även i tekniska nämndhuset vilket innebär att hela kontaktcenter har en gemensam telefonlösning. Detta ger förbättrade möjligheter till samverkan mellan de olika funktionerna samt gemensam uppföljning av samtalsvolym, svarstider med mera inom hela verksamheten.

Kontaktcenter planerar att under hösten genomföra prisjämförelser med andra aktörer avseende serviceutbudet.

Utfall för årsmålet avseende andel inkommande frågor till kontaktcenter som löses vid första kontakten har inte kunnat mätas på ett tillförlitligt sätt, varför uppgift om detta saknas i tabellen nedan.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
 Andel nöjda kunder gällande kontaktcenterverksamhetens service, bemötande och effektivitet		90%	90%	Tertial
 Andel inkommande frågor till kontaktcenter- verksamheten som löses vid den första kontakten		70%	70%	Tertial
 Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	71%	85%	85%	Tertial

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Prisjämförelser med andra aktörer ska genomföras avseende kontaktcenters serviceutbud	2010-01-01	2011-12-31	

## Särskilda redovisningar

### *Upphandling i konkurrens med mera*

Se punkt 1.1 ovan.

### *Synpunkter och klagomål*

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande. Hanteringen av synpunkterna följer förvaltningens policy och system. Inom de senast etablerade verksamheterna pågår införandet av rutiner för att dokumentera synpunkterna. Sammantaget har under perioden omkring 60 synpunkter och klagomål tagits emot.

Flera av klagomålen handlar om att blanketter för lönerapportering är svåra att fylla i samt att felaktiga underlag skickas tillbaka till förvaltningarna. Dessa klagomål har åtgärdats genom förbättringsarbete samt med förklaringar till varför underlagen måste vara korrekta. Inom upphandlingsverksamheten gäller klagomålen i huvudsak leverans och utförande från de leverantörer som staden har avtal med. Förvaltningen har därvid tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelse och eventuella förbättringsåtgärder.

Två klagomål avser bemötande. I dessa fall har ansvarig chef tillsammans med medarbetaren gått igenom vad som hänt och varför, hur det kan förhindras att hända igen samt återkopplat till kunden.

## Bilagor

1. Blanketter 1.1-1.12
2. Prestationer avseende löne- respektive ekonomiadministration