



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden
2010-09-23

Tertialrapport 2 2010

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 2 med delårsbokslut till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden anmäler omslutningsförändringar om 6,2 mnkr för kommunstyrelsens godkännande.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Mariann Hellström
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. Årsprognosen för det ekonomiska utfallet visar på ett överskott om 5,3 mnkr efter resultatdispositioner.

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. Sjukfrånvaron inom nämndens verksamheter minskar och insatser genomförs 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 utvecklar arbetsprocesserna för respektive område. Därutöver pågår utveckling och förbättring av information, kundsamverkan med mera. Kontaktcenter Stockholm drivs och utvecklas som planerat och målen för verksamheten bedöms i stort uppfyllas.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2010-09-13.

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 redogörs för hur långt nämnden har kommit i arbetet med att bidra till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges inriktningsmål. Redovisningen innehåller 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. Vidare redovisas nämndens årsprognos med analys av avvikelser samt ekonomiskt utfall för perioden med delårsrapport inklusive balans- och resultaträkning.

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

I kommunstyrelsens uppföljning av tertialrapport 1 uppmanas servicenämnden att inför tertialrapport 2 ta fram nämndmål inom ramen för kommunfullmäktiges mål *Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald*. Av detta skäl ingår i rapporten ett nytt nämndmål under denna rubrik.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

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

Nämnden bidrar 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 genom insatser inom ramen för förvaltningens säkerhetsarbete.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

I.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, bli genom ett ökat erfarenhetsutbyte med lokala näringslivsorganisationer och enskilda leverantörer. Genom upphandlingsverksamheten och ekonomiadministrationen utgör förvaltningen 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 %	33 %	2010
<input type="checkbox"/> Uppfylls helt					

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

I.2 Jobb istället för bidrag

Nämnden har under året tillhandahållit fem praktikplatser för aspiranter från Jobbtorg Stockholm. Två personer har varit aktuella för placering men av olika skäl har ingen av dem börjat. Några fler anvisningar av aspiranter har inte gjorts. Årsmålet för antal ungdomar som fått sommarjobb infrias enligt nedan.

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"/> Uppfylls helt					

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

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.

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%	2010
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			100 %	100 %	2010
Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och fordonsgasfordon (alla nämnder/bolag) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			0 %	85 %	Halvår 1 2010

KF:s Indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<p>Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten</p> <p><input type="checkbox"/> Uppfylls helt</p>			90 %	tas fram 2010	2010
<p>Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)</p> <p><input type="checkbox"/> Uppfylls helt</p>			0	100 %	Apr 2010
<p>Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)</p> <p><input type="checkbox"/> Uppfylls helt</p>			100 %		2010
<p>Elförbrukning (alla nämnder/bolag)</p> <p><input type="checkbox"/> Uppfylls helt</p>			360 000 kWh	minska	2010
<p>Elförbrukning per kvadratmeter</p> <p><input type="checkbox"/> Uppfylls helt</p>			63 kWh/kvm	tas fram 2010	2010



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. Detta syftar till att minimera risker för störningar i verksamheten och till 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. Därutöver ska den innehålla uppgifter om 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
 Rutiner för hur incidentrapporteringen ska utföras i verksamheten ska utarbetas.	2010-01-01	2010-12-31	
 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. Här erbjuds 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 medverkar till bättre kvalitet för stockholmarna genom att erbjuda god tillgänglighet och snabb service. Verksamheten underlättar också för medborgarna att göra aktiva val gällande omsorg, förskola etc.

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

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald

NÄMNDMÅL:

Servicekommittén ska bidra till ökad valfrihet för stockholmarna

Kontaktcenterverksamheten underlättar för medborgarna att göra aktiva val genom att erbjuda lättillgänglig information om olika alternativ när det gäller äldreomsorg, förskoleverksamhet och förskoleklass.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

Sjukfrånvaron på förvaltningen fortsätter att minska. Bedömningen är att nämndens årsmål om högst 5 % sjukfrånvaro kommer att uppnås. Under den senaste tolv månadersperioden (augusti 2009 till juli 2010) är sjukfrånvaron i genomsnitt 4,48 %.

Förvaltningens chefer fortsätter, tillsammans med utbildade hälsocoacher, arbetet med att stödja och uppmuntra medarbetarna till motion och sunda vanor för att främja hälsan.

Förutom den dagliga pausgymnastiken på kontoret kan medarbetarna delta i olika schemalagda aktiviteter samt erhålla subventionerad massage. Alla anställda har i sammanhanget möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka. Rökfri arbetstid har införts inom förvaltningen i enlighet med kommunfullmäktiges beslut. Anställda som vill sluta röka erbjuds hjälp i form av subventionerade nikotinläkemedel samt möjlighet att delta i en sluta-röka-grupp. Rehabiliteringsarbetet och arbetet med tidiga insatser vid sjukfrånvaro genomförs i enlighet med stadens direktiv på området.

Nämndens arbete med att skapa och vidhålla en god arbetsmiljö fortsätter. Medarbetarna ges möjlighet till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Individuella kompetensutvecklingsplaner samt mer generella diskussioner kring medarbetarens kompetensutveckling genomförs i samband med medarbetarsamtalen. Samtliga chefer har genomgått utbildning i kommunikativt ledarskap.

För att belysa och lyfta fram jämställdhets- och mångfaldsfrågor inom förvaltningen är ambitionen att bilda en arbetsgrupp som i dialog med förvaltningsledningen ska driva och initiera dessa frågor. Detta arbete väntas starta under hösten.

KF:s Indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
NöjdMedarbetarIndex <input type="checkbox"/> (alla nämnder/bolag) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			65	62	2010
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt	4,48		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 samt erbjuda 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. Avvikelsen gällande nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (tabellen nedan) beror på resultatdispositioner vilka redovisas närmare i det följande.

KF:s Indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	100%	100%	100 %	100 %	Tertial 2 2010
Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)		105,9 %	100 %	100 %	Tertial 2 2010

Uppföljning av driftbudget
Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Justerad budget 2010	Bokfört tom Augusti	Prognos	Budgetjustering	Prellminärt resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	145,9	96,9	153,1	6,2	-1,0
Varav avskrivningar och internränta	1,0	0,7	0,9		0,1
Intäkter	- 128,9	-88,4	-135,1	-6,2	0,0
Budget och resultat före disposition	17,0	8,5	18,0	0,0	-1,0
Resultatfond 2009			-6,3		6,3
Budget och resultat efter disposition	17,0		11,7		5,3

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter samt ett anslag om 17,0 mnkr avsett för 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 1,0 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 5,3 mnkr efter resultatdispositioner. Dispositionerna utgörs av resultatfonden från föregående år och täcker nettokostnader som uppstår till följd av förändringar inom verksamhetsområdena.

Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Justerad budget	Bokfört tom au- gusti	Prognos	Budget- Justerings	Preliminärt Resultat
Nämnd och administration	23,8	16,1	26,5	2,0	-0,7
Löneadministration	38,0	24,3	37,1	-1,1	-0,2
Upphandling	5,4	3,8	6,3	0,9	0,0
Kontaktcenter	27,9	17,9	28,5	1,0	0,4
Varav Äldre Direkt	17,0	8,6	17,0		0,0
Ekonomiadministration	43,3	27,5	42,9	-1,0	-0,6
IT och telefoni	6,5	6,6	10,1	4,4	0,0
Avskrivningar	0,7	0,5	0,7		0,0
Internränta	0,3	0,2	0,2		0,1
Summa kostnader	145,9	96,9	153,1	6,2	-1,0
Nämnd och administration	0,0	-2,0	-2,0	-2,0	0,0
Löneadministration	-47,7	-31,6	-46,6	1,1	0,0
Upphandling	-6,3	-4,5	-7,2	-0,9	0,0
Kontaktcenter	-13,6	-9,3	-14,6	-1,0	0,0
Ekonomiadministration	-54,0	-34,4	-53,0	1,0	0,0
IT och telefoni	-7,3	-6,6	-11,7	-4,4	0,0
Summa intäkter	-128,9	-88,4	-135,1	-6,2	0,0
Nettobudget och resultat före disposition	17,0		18,0	0,0	-1,0
Resultatfond 2009		8,5	-6,3		6,3
Nettobudget och resultat efter disposition	17,0		11,7		5,3

Budgetkommentar per verksamhetsområde

Nämnd och administration

Under nämnd och administration redovisas utfall och prognos för nämnd, direktör, administrativa avdelningen samt förvaltningens gemensamma kostnader som t ex företagshälsovård, telefoni och IT-kostnader. Verksamheten prognostiserar ett underskott om 0,7 mnkr före resultatdispositioner främst på grund av ökade kostnader för telefoni samt övrigtkostnader. Efter dispositioner prognostiseras ett nollresultat.

Verksamhetsområde löneadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett underskott om 0,2 mnkr före resultatdispositioner, samt ett nollresultat efter dispositioner. Antalet administrerade löner under perioden är i nivå med planerade volymer. Dock har effektiviseringar genomförts i syfte att möta det intäktsbortfall som uppstår på grund av minskat antal löner att administrera per månad samt ökad andel löner som går via Lisa Självservice och Lisa Tid.

Verksamhetsområde upphandling

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre Direkt

Budgeten för verksamhetsområdet består dels av 17,0 mnkr i anslag för äldre direkt, dels prognostiserade intäkter om 13,6 mnkr för tjänster gällande förskola, skolbarnsomsorg, avfall och parkering. Årsprognosen visar ett överskott om 0,4 mnkr före resultatdispositioner beroende på ökade intäkter för försäljning av verksamhet. Efter dispositioner prognostiseras ett nollresultat.

Verksamhetsområde ekonomiadministration

Antal administrerade volymer inom kund- och leverantörsreskontran är lägre än förväntat för perioden januari till augusti vilket innebär minskade intäkter. Sammanvägt med kostnadsutfallet som även det är lägre än förväntat prognostiseras ett underskott om 0,6 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter dispositioner.

Verksamhetsområde IT och telefoni

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat.

Resultatenheter

Serviceförvaltningen är definierad som en resultatenhet. Av föregående års resultatfond om 6,3 mnkr i överskott används 1,0 mnkr för att täcka prognostiserade underskott. Av resultatfonden beräknas att 5,3 mnkr förs över till nästa räkenskapsår.

Investeringar

(mnkr)	Investeringsplan	Utgifter tom augusti	Prognos
Inventarier och maskiner	3,0	0,2	1,0

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan samt beviljats ombudgetering av 2009 års resterande investeringsmedel om 2,0 mnkr. Under 2010 är planeringen att medlen ska användas till fortsatt utbyggnad inom kontaktcenterverksamheten samt tilläggsanskaffningar i form av inventarier. Av dessa medel prognostiseras att 1,0 mnkr kommer att användas under året.

Omslutningsförändringar (budgetjusteringar)

Omslutningsförändring (mnkr)	Kostnader	Intäkter
Ökade kostnader och intäkter, administration	2,0	-2,0
Ökade kostnader och intäkter, upphandlingsverksamhet	0,9	-0,9
Ökade kostnader och intäkter, IT och telefoni	4,4	-4,4
Ökade kostnader och intäkter, kontaktcenterverksamhet	1,0	-1,0
Minskade kostnader och intäkter, löneadministration	-1,1	1,1
Minskade kostnader och intäkter, ekonomiadministration	-1,0	1,0
Summa	6,2	-6,2

Ökningen inom administrationen avser främst kostnader och intäkter för övertagandet av medborgarsupport samt etableringen av gemensam växel. Upphandlingsverksamheten prognostiserar ökade personalkostnader samt ökade intäkter för försäljning av verksamhet. Verksamhetsområde IT och telefoni redovisar ökade kostnader vilka främst avser

databashotell som täcks av intäkter från stadsledningskontoret. Omslutningsökningen inom kontaktcenter gäller kostnader och intäkter bland annat avseende val till förskoleklass. Kostnader och intäkter inom löneadministration minskar till följd av minskade volymer och effektiviseringar inom verksamhetsområdet. Inom ekonomiadministration prognostiseras minskade intäkter till följd av lägre volymer samt minskade personal- och övrigtkostnader.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder fram till 2010-08-31.

Tillgångar

Balansräkningen visar på omsättningstillgångar om 42 167 067,58 kr. Dessa består av: kundfordringar om 21 672 442,50 kr, varav 21 593 267,00 kr avser fordringar för sålda tjänster inom staden. Vidare finns förutbetalda kostnader för hyresavtal gällande lokaler och inventarier om 1 906 698,31 kr samt upplupna intäkter (som ej fakturerats) om 14 655 010,00 kr, vilka består i fordringar mot stadens övriga förvaltningar. De kortfristiga fordringarna uppgår till 3 932 916,77 kr och är dels bokförd moms om 3 852 626,78 kr som regleras i samband med årsbokslutet, dels av fordringar mot anställda om 5 170,01 kr samt 85 460,00 kr avseende andra kortfristiga fordringar (gällande två oidentifierade betalningar).

Anläggningstillgångarna uppgår till 5 608 148,14 kr i form av investeringar gällande inventarier i samband med uppbyggnad av serviceförvaltningens verksamheter.

I jämförelse med motsvarande period för 2009 har tillgångarna ökat med nästan 14,0 mnkr, vilket beror på att serviceförvaltningens försäljning av tjänster och utbud ökat då nya verksamheter har etablerats.

Skulder och eget kapital

Skuldsidan består av kortfristiga skulder om 3 293 404,27 kr där leverantörsskulderna uppgår till 1 587 850,46 kr, moms och punktskatter till 68 350,50 kr samt upplupna kostnader till ett värde av 1 636 551,31 kr för telefoni, IT-support, konsulttjänster mm. Eget kapital uppgår till 44 481 811,45 kr.

Skuldsidan har ökat med 1,2 mnkr i jämförelse med motsvarande period 2008. En förklaring till det är det ökade antalet leverantörsfakturer som hanteras i ekonomisystemet samt högre belopp som skuldbokförts då nämndens verksamheter ökat i både omfattning och storlek.

Eget kapital har ökat med 12,6 mnkr i jämförelse med föregående år, vilket även det beror på att verksamhetens omfång har ökat mellan åren. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

Nämndens bidrag till att uppfylla stadens mål sker planenligt. 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.

Som framgår nedan har nämnden årsmål för kundtillfredsställelsen inom verksamhetsområdena. Kundundersökningarna ska genomföras under hösten och resultaten kommer att redovisas i nämndens årsredovisning. Ambitionen och förhoppningen är att verksamheterna når respektive årsmål om 90% nöjda kunder. Här ska också nämnas att fortsatta jämförelser ska göras gällande verksamheternas priser och kostnadseffektivitet.

Upphandlingsverksamheten svarar 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 antal varu- och tjänsteområden samt genomfört upphandlingsuppdrag från enskilda förvaltningar och bolag.

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. Serviceförvaltningen fungerar som en länk mellan förvaltningar/bolag och utföraren. Ett stort antal nya förvaltningar och dess verksamheter har anslutits under perioden. Den stora volymtillväxten samt genomförande av ett teknikskifte för flera förvaltningar har sammantaget varit en stor utmaning för både leverantören och staden. 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. I dialog med stadsledningskontoret arbetar verksamheten med att standardisera och utveckla stadens ekonomiprocesser. Vidare arbetar man med att förbättra information, former för kundsamverkan, prissättningsmodell och övergripande systemförvaltning.




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. Förbättringsarbete bedrivs med utgångspunkt från bl a dialog med kunderna samt uppföljning av avvikelser.

Kontaktcenter Stockholm drivs och utvecklas i enlighet med planeringen. Verksamheten omfattar äldreomsorg, förskola, parkeringstillstånd, avfall, fakturafrågor om skolbarnsomsorg och tomträttsavgälder, val till förskoleklass med flera funktioner. Årsmålet att 85 % skall få svar inom en minut har inte fullt ut kunnat uppfyllas. I mars etablerades en ny svarsgrupp för allmän information om stadens verksamhet.

Nämndens årsmål för deltagande enheter i stadens kvalitetsutmärkelse uppnås inte. Skälet är att upphandlingsavdelningen, som avsåg att delta, avstod från detta på grund av omprioriteringar i verksamheten.


KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel av de totala kostnaderna <input type="checkbox"/> (alla nämnder) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			5,5%	minska	2010
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			90%	öka	2010

KF:s Indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel nöjda uppdragsgivare avseende hantering av leverantörs- och kundfakturer <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			90%		2010
Andel nöjda uppdragsgivare avseende lönehandlingen <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			90 %		2010
Andel nöjda uppdragsgivare avseende upphandlingen <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			90 %		2010
Antal kundfakturer per ekonomihandläggare <input type="checkbox"/> Uppfylls helt	4 510	4300	4 300		2010
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder) <input type="checkbox"/> Uppfylls inte	0	0 st	1 st	öka	2010

KF:s Indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens genomsnittliga kostnad per lönespecifikation  Uppfylls helt	72 kr/lönespec	73	74 kr/lönespec		Tertial 1 2010
Antal leverantörsfakturer <input type="checkbox"/> per handläggare  Uppfylls helt	3 401	3000	2 500		2010
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			

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 upphandlingar genomförts på uppdrag av 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 taxiresor i tjänst, larminstallationer och postförmedlingstjänster. Vidare pågår centrala upphandlingar inom områdena bevakningstjänster, AV-produkter, litteratur, livsmedel, möbel- och kontorsflyttning, möbler och inredning, förbrukningsmateriel, elkraft och IT-konsulter.

Verksamheten har under perioden även svarat för samordning och avtalsförvaltning samt upphandling på uppdrag av flera eller enskilda förvaltningar och bolag. Dessa uppdrag avser såväl gemensamma upphandlingar som verksamhetsspecifik upphandling. Under perioden har gemensam upphandling avslutats avseende persontransporter och trävaror. Verksamhetsspecifika upphandlingar som har avslutats är bland annat arkitekttjänster, elektroniska skrivtavlor, måltidsverksamhet och städtjänster. Därutöver har uppdrag utförts rörande hjälp vid avrop från ramavtal samt kvalitetsgranskning av förfrågningsunderlag och avtal.

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

Under stadsledningskontorets ledning styrs införandet av den koncerngemensamma IT-servicen genom projektet GS-IT. Formellt övergår ansvaret från GS-IT-projektet till servicenämnden då varje leverans till förvaltningar och bolag är godkänd. Beställarorganisationen ska fylla funktionen som en länk mellan leverantören och stadens förvaltningar och bolag.

Anslutningen av bolag och förvaltningar har fortsatt som planerat, dock med viss försening av leveransgodkännanden. Målsättningen att samtliga stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar och bostadsbolagen ska anslutas under året kvarstår. Resterande bolag planeras att anslutas 2011.

Kvaliteten i överlämnandet och informationsöverföringen har säkerställts genom en process som är framtagen i samarbete med GS-IT-projektet och utföraren Volvo IT. För detta ändamål har ett antal checklistor och processbeskrivningar utarbetats. Beställarfunktionen följer leveransen genom kontakter med stadens verksamheter samt veckovisa möten med Volvo IT.

Tillsammans med stadsledningskontoret och Volvo IT arbetar förvaltningen också med att klargöra gränssnittsfrågor. Detta avser ansvarsfördelningen för tjänsternas styrning, uppföljning och utveckling.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda kunder gällande tillgäng- <input type="checkbox"/> lighet, bemötande och service <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt	-		90%	2010

NÄMNDMÅL: Effektivisera koncernens telefoni

Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera koncernens gemensamma växel bedrivs enligt planeringen och nämndens mål för verksamheten bedöms uppfyllas.

Anslutningarna till den gemensamma växeln beräknas slutföras under året. Genomförandet stöds av en styrgrupp under ledning av förvaltningschefen vilken i övrigt innehåller representanter från förvaltningar och bolag. Vid anslutning till växeln tecknar varje bolag och förvaltning ett avropsavtal inom ramen för KITT-avtalet mellan Stockholms stad och Tieto. Förvaltningen har i sammanhanget ett uppföljnings- och styrningsansvar för helheten i leveransen och för införandet av övergripande tjänster i hela växellösningen. Leveransen följs bland annat genom regelbundna kontakter med stadens telefonisamordnare.

Beställarorganisationen inom serviceförvaltningen har under perioden fortsatt att verka som en länk mellan leverantören och stadens förvaltningar och bolag. Ett stort antal nya förvaltningar och dess verksamheter har anslutits under perioden. Den stora volymtillväxten samt genomförande av ett tekniskifte för flera förvaltningar har sammantaget varit en stor utmaning för både leverantören och staden.

För att ge förutsättningar till att telefoni och växelservice kan fungera effektivt arbetar serviceförvaltningen med att utarbeta förslag till riktlinjer för telefoni inom koncernens förvaltningar och bolag. Tillsammans med leverantören genomförs informationsmöten för enskilda verksamheter vilka syftar till att ge kunskap om tjänsternas innehåll och leveransavtalet. Förvaltningen ger också löpande information och service till stadens telefoni-samordnare. Därutöver ska nämnas att verksamheten utreder möjligheterna till att kunna erbjuda tilläggstjänster för uppdatering av hänvisningsdatabasen.

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%	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 4 510 respektive 3 401, att jämföra med nämndens årsmål som är 4 300 respektive 2 500. Dessa mål bedöms uppnås även för hela verksamhetsåret. För närvarande köper 13 förvaltningar tilläggstjänster. Efterfrågan på redovisningstjänster har ökat. En dialog med kunderna kring samverkan och behov med mera förs vid kontinuerligt återkommande kundmöten med samtliga förvaltningar. Gemensamma kundmöten för ekonomi- och löneadministration prövas med de förvaltningar som önskat detta.

Arbetet med effektivisering genom utveckling av stadens ekonomiprocesser fortsätter. Förvaltningen samarbetar här med stadsledningskontoret och deltar i flera samverkansforum. Ett exempel på effektivisering är att staden under våren har infört möjligheten att betala via e-faktura inom vissa områden. Antalet anmälningar till detta uppgår till drygt 8 400 vilket är mer än beräknat. Detta har inledningsvis medfört ett visst manuellt registreringsarbete av engångskaraktär.

Alla medarbetare har i samband med tertialrapporterna varit delaktiga i att följa upp och bedöma uppfyllelsen av verksamhetsrådets mål och åtaganden. Sammantaget bedöms 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 ekonomiadministrations tjänster. År 2009, då verksamheten infördes, var andelen nöjda kunder 73% och nöjd-kund-index var 63.

Medarbetarna har också varit delaktiga i att utveckla ett professionellt bemötande i kundrelationerna vilket har resulterat i ett gemensamt material som ska fungera som verktyg för det dagliga arbetet. Vidare medverkar medarbetarna till att utveckla och förbättra verksamhetens rutiner och gemensamma arbetssätt, inom processgrupper/ tvärgrupper. Enheterna har också kommit igång med klagomålshantering vilket ger en bra grund för fortsatt utvecklingsarbete.

Informationen på intranätet har uppdaterats och kompletterats för att kunderna lättare ska hitta stöd för det dagliga ekonomiarbetet, kontaktinformation med mera. Det är i sammanhanget en strategiskt viktig fråga att öka kunskapen kring gränssnittet. Blanketterna för gemensam ekonomiadministration förbättras och utvecklas utifrån inkomna synpunkter.

ter. Verksamheten arbetar också med utveckling av de interna sidorna på intranätet, exempelvis med manualer för interna rutiner och för kvalitetsarbete.

Differentierad prissättning tillämpas från och med 2010, vilket ger förvaltningarna incitament till att effektivisera sina processer och rutiner. Ett arbete gällande fortsatt utveckling av prismodellen pågår i dialog med SLK. Prioriterat är också att få fram ett förslag på nya fördelningsnycklar för kassa/banktjänster och systemförvaltning. Införandet av hyresavisering via LOIS, stadens lokaladministrativa system, innebär att volymen kundfakturor och fördelningen mellan elektroniska och manuella kundfakturor påverkas.

På uppdrag av stadsledningskontoret genomför förvaltningen viss övergripande systemförvaltning, inklusive rapportkonstruktion av LIS (stadens beslutsstödssystem). Förvaltningen sköter supporten till stadens LIS-användare samt genomför kontinuerlig avstämning av drift och underhåll med leverantörerna. Utveckling och distribution till samtliga förvaltningar av fem för staden gemensamma rapporter gällande sjukfrånvaro, löneutbetalning och overtidsersättning är genomfört. Dessutom pågår arbete med att utveckla flera stadsgemensamma rapporter.

Ekonomiadministrationen arbetar också fortlöpande med att effektivisera samarbetet med Kontaktcenter Stockholm. Därutöver ska nämnas att verksamheten arbetar aktivt med riskhantering och intern kontroll inom ramen för nämndens system och planering för året. Gemensamma arbetsbeskrivningar har tagits fram inom de olika processerna och kontrollaktiviteter ska genomföras under hösten.

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. Inom verksamhetsområdet hanteras också handläggning och beslut gällande ålders- och efterlevandepensionsförmåner.

I syfte att ytterligare effektivisera löneadministrationen inom staden fortsätter serviceförvaltningen att erbjuda utbildningar i LISA-självservice som tilläggstjänst. Utbildningar har hållits vid 26 tillfällen hittills under året (t o m juli) för sammanlagt 870 personer. Andelen löner som hanteras via LISA-självservice ökar stadigt. I nuläget går ca 67% av lönespecifikationerna via LISA självservice eller LISA tid, vilket kan jämföras med 61,8% i januari.


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

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
 Andel nöjda kunder avseende löneadministrationens tjänster		90%	90%	År
 Antal lönespecifikationer per administratör/heltid och månad	804	800	800	Tertial

NÄMNDMÅL:

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

 Uppfylls helt

Förvaltningen bedömer att nämndens mål för verksamheten kommer att uppfyllas.

Kontaktcenter har under perioden haft uppdrag omfattande äldreomsorg, förskola, parkeringstillstånd, avfall, fakturafrågor om skolbarnsomsorg och tomträttsavgälder, hälsoskydd, val till förskoleklass, bokning av tillfälliga försäljningsplatser, bokning av tillfälliga loppisförsäljningsplatser samt övriga allmänna frågor om Stockholms stads verksamheter. Dessutom har kontaktcenter under juni haft uppdrag avseende telefoninformation gällande Love Stockholm.

Under det första halvåret 2010 har kontaktcenter besvarat närmare 150 000 samtal. Av dessa samtal avser 38 321 Äldre Direkt, 38197 avfallsfrågor, 28 965 förskola och 22 832 parkeringstillstånd. Utöver telefonärenden har även närmare 40 000 e-postärenden handlagts.



Under årets första sex månader har belastningen på verksamheten varit stor. Framför allt gäller detta det första kvartalet då särskilt svarsgrupperna för Äldre direkt och avfall var mycket belastade. För Äldre direkt var den höga belastningen förväntad då den kommer i början av varje år i samband med att begäran om inkomstuppgift skickas till alla med insatser inom äldreomsorgen. För svarsgrupp avfall berodde ärendeanstormningen på att sophämtningen inte fungerade tillfredsställande beroende på stora snömängder och vissa arbetsmiljöproblem hos en avfallsentreprenör.

Av antalet inkommande samtal, 177 608, har 78% besvarats, sett över hela perioden. Målet om att 85% av samtalen skall besvaras inom 1 minut har bara uppnåtts i en svarsgrupp.

Enligt verksamhetsplanen ska andelen inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid första kontakten överstiga 70%. Då det i dagsläget inte finns verktyg att mäta lösningsgraden inom alla svarsgrupper får måluppfyllelsen bli en bedömning. Sammantaget för hela verksamheten bedöms lösningsgraden ligga på drygt 80%.

Sedan början av året har ett utvecklingsarbete avseende ett nytt handläggarsöd pågått. Efter sommaren har utbildningsinsatser startat för såväl kontaktcenters egna servicehandläggare som för handläggare från stadsdelsförvaltningarna. Införande av den första etappen av handläggarsödet är planerad till den 1 oktober 2010.

Med syftet att optimera den service som ges till medborgare som ringer avseende fakturafrågor pågår löpande ett samarbete med verksamhetsområde ekonomiadministration.

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	80%	80%	70%	Tertial

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	60%	70%	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. Nedan redovisas några sammanfattande uppgifter om synpunkter och klagomål som gäller alla verksamheter inom förvaltningen. Därefter ges några exempel på synpunkter som är mer specifika för de respektive verksamheterna.

Hittills under året har omkring 120 synpunkter/klagomål dokumenterats inom verksamheterna. Av dessa är ett mindre antal av positiv karaktär där det framförts ett tack för bra service. Här ska konstateras att positiva synpunkter i många fall inte har dokumenterats, varför detta antal i realiteten är större.

När det gäller mer negativa synpunkter och klagomål som lämnats under perioden handlar ett tjugotal om information eller om oklarheter eller fel när det gäller servicen. Vidare har en handfull klagomål getts som avser tillgänglighet. Dessa klagomål har åtgärdats bland annat genom genomgångar av rutiner och förbättringar i system. Därutöver har några klagomål framförts gällande 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.

Löneadministrationen har fått ett tiotal synpunkter gällande gränssnittsfrågor i den meningen att man anser att administratören ska utföra arbetsgifter som åligger övriga för-

valtningar. Verksamheten har också flera klagomål från kunder som har svårigheter med att förstå och fylla i blanketter samt att man i flera fall har åsikter om Lisa-självservice. Ekonomiadministrationen har ett mindre antal klagomål gällande felaktiga fakturor, avtal och gränssnitt med mera. Kontaktcenter har fått några klagomål gällande boendeparker-
ing.

Inom upphandlingsverksamheten har omkring 30 klagomål lämnats vilka i huvudsak avser leverans och utförande från de leverantörer som staden har avtal med. Förvaltningens beställarorganisationer för IT-service och gemensam växel har också tagit emot ett tiotal klagomål vilka också har avsett leveransutförande. Förvaltningen har därvid tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelse och eventuella förbättringsåtgärder. Hanteringen av synpunkter och klagomål inom förvaltningens beställarfunktioner är fortfarande under utveckling.

Bilagor

1. Blanketter 2.1-2.11
2. Rapport, resultat- och balansräkning
3. Prestationer avseende löne- respektive ekonomiadministration