



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08-508 11 818

Servicenämnden
2011-12-13

Verksamhetsplan och budget 2012

Förslag till beslut

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

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Stefan Nordin
Verksamhetschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef

Bo Höglund
Verksamhetschef



Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2011-12-06. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

Sammanfattning

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en storstad i världsklass. Denna verksamhetsplan innehåller nämndens planerade arbete under året för att medverka till att infria kommunfullmäktiges tre inriktningsmål i riktning mot visionen. Här inkluderas för nämnden nya uppdrag i enlighet med kommunfullmäktiges budget.

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

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* erbjuder nämnden genom kontaktcenterverksamheten snabb information och kvalificerad service gällande stadens verksamheter. Invånarnas möjligheter till aktiva val underlättas genom information om äldreboenden, förskoleverksamheter etc. Med syftet att erbjuda bättre tillgänglighet ska Äldre direkts öppettider utökas. Därutöver genomförs insatser gällande medarbetarnas hälsa och arbetsmiljö samt för minskning av sjukfrånvaron.

När det gäller målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* ska nämnden arbeta vidare med att bidra till att minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner samt till att övriga nämnder ska kunna koncentrera sig på kärnverksamheten. Erbjudna tjänster samt beställarstöd ska vara av bra kvalitet och priserna ska vara konkurrenskraftiga. Kontaktcenterverksamheten ska etablera nya områden för snabb och lättillgänglig service till invånarna och övriga intressenter. Centralupphandlingar och stöd till förvaltningarnas/bolagens upphandlingar effektiviseras genom utvecklad planering och avtalsuppföljning. Gemensam IT-service effektiviseras genom stöd till att stärka förvaltningarnas/bolagens beställarkompetens samt genom förbättrad leveransstyrning. Den gemensamma växeln fortsätter arbetet med att öka kvaliteten och tillgängligheten för invånarna. Löne- respektive ekonomiadministrationen ska under året öka produktiviteten och kvalite-



ten för kunderna samt fortsätta arbetet med förbättring av arbetsprocesserna för respektive område.

Inledning

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

I budget för 2012 anger kommunfullmäktige följande tre inriktningsmål:

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

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

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

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

Servicekommitténs verksamhetsansvar

Servicekommittén svarar för kontaktcenter och gemensam växel, koncernupphandling samt för gemensamma funktioner avseende ekonomiadministration, IT-service samt löne- och pensionsadministration.



KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

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

Servicenämnden medverkar till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som underlättar för medborgare, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med och få information om stadens tjänster. Vidare bidrar nämnden till målet genom upphandlingsverksamhetens samarbete med näringslivsorganisationer och företag. Till nämndens insatser för att uppfylla målet hör även miljöarbete för en hållbar livsmiljö samt säkerhetsarbete i form av risk- och sårbarhetsanalys och förebyggande insatser.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa

Servicenämnden bidrar till att uppfylla målet genom verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm som vänder sig till stadens invånare, företagare och besökare. Här erbjuds företagarna service och tjänster gällande exempelvis nyttoparkeringstillstånd och avfallsfrågor.

Nämnden upphandlar varje år varor och tjänster för staden som omfattar mycket stora värden. Verksamheten ska ha ett affärsmässigt agerande och vara öppen för synpunkter från företag och näringslivsorganisationer. Upphandlingar som verksamheten har att genomföra annonseras i enlighet med gällande regler och ska i övrigt tillgängliggöras på ett sätt som attraherar många företag att delta i dessa.

Kommunfullmäktige har med utgångspunkt från ett EU-direktiv beslutat om en handlingsplan för vidareutnyttjande av öppna data vilken ska gälla från 2012-01-01. Syftet är att främja utvecklingen av en informationsmarknad genom att underlätta enskildas användning av handlingar som tillhandahålls av myndigheter. För stadens del ska inledningsvis data gällande geografi, befolkning, trafik och miljö samt uppgifter i Jämför service beröras. Det ska utredas huruvida nämnden under året i någon mån ska medverka i detta arbete.

Servicenämnden anger nedan inte något målvärde för andel upphandlad verksamhet i konkurrens. Nämnden ska, i enlighet med kommunfullmäktiges budget, tillsammans med



kommunstyrelsen studera förutsättningarna för upphandling i konkurrens inom nämndens verksamhetsområden. Därefter ska nämnden återkomma med ett målvärde.

Av skäl som anges ovan ingår inte någon aktivitetsplan för upphandling i konkurrens i nämndens verksamhetsplan.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)		35 %	År

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

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

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)	8 st	öka	År

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
I dialog med Jobbtorg Stockholm ta fram och tillhandahålla praktikplatser som passar stadens aspiranter	2012-01-01	2012-12-31

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

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

Nämnden ska under året ta fram och besluta om en miljöhandlingsplan med utgångspunkt från Stockholms miljöprogram 2012-2015. Planen ska också grundas i en analys gällande verksamheternas miljöpåverkan.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel relevanta upphandlingar av varor och produkter där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %	fastställs 2012	År
Elanvändning per kvadratmeter	50 kWh	76 kWh	År

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	
Ta fram och besluta om miljöhandlingsplan utifrån Stockholms miljöprogram 2012-2015	2012-01-01	2012-12-31	

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning

Nämnden ska medverka till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete. En årlig risk- och sårbarhetsanalys genomförs. I denna analyseras risker för allvarliga och extraordinära händelser, med utgångspunkt från stadsledningskontorets anvisningar och förvaltningens riskområden. Här har också samtliga verksamheter förtydligat de prioriterade åtaganden som ska upprätthållas i tänkta krissituationer. Vidare har vitala resurser, sårbarheter och konsekvenser gått igenom. Den samlade analysen ligger sedan till grund för förvaltningens säkerhetsarbete och krisberedskap. Vidare utgör den en del av underlaget för stadens gemensamma risk- och sårbarhetsanalys.

Nämnden avser att arbeta vidare med att förebygga identifierade sårbarheter för kriskommunikation och brandskydd. Ytterligare områden för förebyggande insatser kan tillkomma efter risk- och sårbarhetsanalysen. Vidare ska ett dokument för förvaltningens krisledningsorganisation samt för säkerhetsarbetet i övrigt tas fram och fastställas

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel identifierade sårbarheter som styrelse/nämnd avser förebygga eller minimera under året	100 %	100 %	År
Antal krisledningsövningar i nämnd/bolag på ledningsnivå	1 st	47 st	År

KF:S INRIKTNINGSMÅL 2:

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Nämnden bidrar till att uppfylla målet genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder stockholmarna allsidig information om olika alternativ gällande äldreomsorg, förskola med flera verksamheter. Medborgarna ges också så långt det är möjligt språkliga förut-



sättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta sker genom att kontaktcenter erbjuder service på flera språk.

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

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald

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

NÄMNDMÅL:

Servicekommittén ska bidra till valfrihet för stockholmarna

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

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

I det följande redovisas nämndens arbete för att främja medarbetarnas hälsa och sänka sjukfrånvaron. Övriga insatser gällande medarbetarna beskrivs under rubriken ”särskilda redovisningar”.

Arbetet med att minska sjukfrånvaron inom förvaltningen handlar dels om att förebygga sjukfrånvaro genom omfattande friskvårdsinsatser, dels att ha tidiga och aktiva insatser vid sjukfrånvaro.

Medarbetarnas hälsa främjas genom friskvårdsaktiviteter såsom tillgång till subventionerad massage och möjligheten att utnyttja en friskvårdstimme per vecka under betald arbetstid. Som ett stöd i friskvårdsarbetet finns ett antal utbildade hälsocoacher som verkar för sunda vanor inom förvaltningen. I sammanhanget kan nämnas att de hälsoprofilsbedömningar som erbjöds medarbetare under 2011 får en fortsättning under året, då de som bedömdes ha behov av en livsstilsförändring kommer att erbjudas en uppföljande bedömning under våren.

För att ge förutsättningar för en minskad sjukfrånvaro är det viktigt att arbetsgivaren är aktiv i frågan, vilket bl a sker genom sk tidiga insatser samt genom att rehabiliteringsinsatser görs i enlighet med stadens direktiv på området. Förvaltningen för också kontinuerliga samtal med företagshälsovården om åtgärder för en förbättrad hälsa på arbetsplatsen.

Nämndens årsmål för sjukfrånvaron uppgår till 4,5%, vilket är i paritet med stadens målsättning. Nämndens sjukfrånvaro har under det senaste året dessvärre ökat och uppgår enligt de senaste uppgifterna till 5,54% (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, nov 2010 –okt 2011). Förhoppningen är dock att ovan nämnda friskvårdsinsatser samt aktiva insatser vid sjukfrånvaro ska ge effekten att sjukfrånvaron minskar under året. För att ha ytterligare ökat fokus på sjukfrånvaron har samtliga verksamheter egna mål för sjukfrånvaron vilka anges i avdelningarnas verksamhetsplaner. Därmed får frågan om en minskad sjukfrånvaro en naturlig plats i verksamhetsplaneringen samt i den kontinuerliga uppföljning som sker under året. Utvecklingen av sjukfrånvaron följs månatligen upp av förvaltningsledningen.

Varje enhet/avdelning ska också aktivt följa och analysera hur sjukfrånvaron utvecklas. Alla chefer med personalansvar ska arbeta med förebyggande insatser, ha en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro och vid behov, som ovan nämndes, arbeta med rehabilitering i enlighet med stadens direktiv på området. I förekommande fall samarbetar förvaltningen med företagshälsovård, försäkringskassa och fackliga organisationer.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Aktivt Medskapandeindex		fastställs 2012	År
Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid		fastställs 2012	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare		fastställs 2012	År
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete		fastställs 2012	År
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	4,5 %	4,5 %	År

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 ska kunna koncentrera sig på kärnverksamhe-



ten. Erbjudna tjänster samt beställarstöd ska vara av bra kvalitet och priserna ska vara konkurrenskraftiga.

För att bidra till att infria kommunfullmäktiges mål ska nämnden fortsätta arbetet med effektiviseringar och utveckling av kvalitet, bland annat genom Lean samt med att förbättra samverkan med förvaltningar och bolag. Vidare ska jämförelser gällande priser och kostnadseffektivitet göras.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten ska vara i balans

Förvaltningens budgetansvariga chefer gör månatliga uppföljningar av det ekonomiska läget i samråd med controller. Förvaltningsledningen behandlar samtliga uppföljningar för att få en tydlig bild av det ekonomiska läget. Vid eventuella avvikelser vidtas nödvändiga åtgärder vilka följs upp nästföljande månad. Vidare redovisar förvaltningsledningen skriftligen det ekonomiska läget till nämnden och stadsledningskontoret i form av månadsrapporter, tertialrapporter samt i verksamhetsberättelse innehållande bokslut.

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

Nämndens ekonomiska förutsättningar 2012

I det följande redovisas serviceförvaltningens ekonomiska förutsättningar för 2012.

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

Budgetförutsättningar

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



I nedanstående ingår inte uppgifter om intäkter för de nya uppdrag som nämnden getts i stadens budget. Detta av skälet att förutsättningarna först måste klagöras. Förvaltningen avser att återkomma till nämnden med beräknade intäkter för dessa uppdrag i samband med tertialrapport 1.

Den ekonomiska omslutningen för 2012 är beräknad till 164,6 mnkr. Finansieringen av verksamheterna sker genom intäkter varav de flesta är reglerade i avtal mellan serviceförvaltningen och respektive förvaltning. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa. Tillsammans med tilläggstjänster beräknas intäkterna enligt följande:

- försäljning av löneadministration om 42,7 mnkr
- försäljning av ekonomiadministration om 54,1 mnkr
- försäljning av kontaktcenterverksamhet om 40,6 mnkr
- ersättningar för IT-service om 12,2 mnkr
- ersättning för upphandlingar om 13,6 mnkr
- övriga ersättningar, administration om 1,4 mnkr

En stor del av de uppskattade intäkterna är volymbaserade. Inom löneadministrationen bedöms antalet löner på helårsbasis uppgå till 600 000 varav 30% administreras manuellt.

För ekonomiadministrationen prognostiseras antalet kundfakturer till 1 600 000, varav 6% administreras manuellt. Antalet leverantörsfakturer förväntas uppgå till 1 025 000 varav 5% avser manuell hantering..

Samtalsvolymerna inom kontaktcenterverksamheten bedöms för nuvarande uppdrag vara i stort sett oförändrade jämfört med innevarande år. Det är ännu oklart vilka volymer som kan beräknas tillkomma under året med hänsyn till nya uppdrag för verksamheten.

Personalomkostnadspålägg

Personalomkostnadspålägget är oförändrat i förhållande till 2011 och uppgår till 43,4% avseende såväl hel- och deltidsanställda som arbetstagare med timlön.

Omslutningsförändringar

Omslutningen om 164,6 mnkr är uppskattad utifrån köp och försäljningar mellan service-nämnden och stadens övriga nämnder och bolag. Se blankett 2.3.

Budget per verksamhet

Nedan redovisas budgeten i tabellform uppdelat per verksamhetsområde enligt stadens centrala krav på redovisning.



Budget per verksamhet 2012		(belopp i mnkr)		
Nämndens budget	Kostnader	Intäkter	Netto	
Nämnd och administration *	29,1	-1,4	27,7	
Löneadministration	33,1	-42,7	-9,6	
Upphandling	11,6	-13,6	-2,0	
Kontaktcenter	37,2	-40,6	-3,5	
Varav Äldre Direkt	13,5	-14,8	-1,3	
Ekonomiadministration	42,1	-54,1	-12,1	
VO IT	10,6	-12,2	-1,6	
Avskrivningar och internränta	0,9	0,0	0,9	
Summa	164,6	-164,6	0,0	

* Under rubrik ”nämnd och administration” kostnader för nämnd, förvaltningsdirektör, administrativa avdelningen samt gemensamma kostnader. De gemensamma kostnaderna avser t ex lokalkostnader, IT och övrigt.

Investeringsplan

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

Ekonomiska förändringar mellan åren 2010 till 2012

Ekonomiskt utfall	År 2010 (bokslut)	År 2011 (pro- gnos)	År 2012 (Prel bud- get)
Kostnader	147,3	158,8	164,6
Intäkter inkl anslag	-151,0	-156,8	-164,6
Resultat före disposition	3,7	-2,0	0,0

Ökningen mellan 2010 och 2011 beror på utökade uppdrag inom upphandling, kontaktcenterverksamhet och gemensam växel samt på helårseffekt av införande av IT-service. Under 2012 sker ytterligare en utökning av uppdragen inom IT och upphandling.

Resultatenheter



Serviceutskottet är definierat som en resultatenheter. Se blankett 2.5.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Serviceutskottet arbetar vidare med att bidra till att minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner samt till att övriga nämnder ska kunna koncentrera sig på kärnverksamheten. Erbjudna tjänster ska vara av bra kvalitet och priserna ska vara konkurrenskraftiga. För att bidra till att infria kommunfullmäktiges mål ska nämnden fortsätta arbetet med effektiviseringar och utveckling av kvalitet. Vidare ska arbetet med att förbättra samverkan med förvaltningar och bolag fortgå.

Kunderna ska vara i centrum och servicetänkande ska präglade verksamheterna. Tjänster och beställarstöd ska, inom ramen för kommunfullmäktiges mål och uppdrag till nämnden, utvecklas med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov. Därför för nämnden fortlöpande en dialog med kunderna gällande deras synpunkter på service och stöd, avtalen och deras tillämpning med mera samt om deras medverkan. Vidare efterfrågas kundernas önskemål med syftet att kunna utforma tilläggstjänster.

En viktig del av kommunikationen med kunderna gäller resultatet från den årliga kundundersökningen. Nämnden har under 2011 genomfört kundundersökningar inom alla verksamheter. Resultaten från undersökningarna är i huvudsak positiva och visar att förvaltningar och kunder i stort är nöjda med de erbjudna tjänsterna. Verksamheterna har återkopplat resultaten till kunderna och har sedan utifrån detta fört en dialog kring vad som behöver förbättras. Med bland annat detta som utgångspunkt har förbättringsområden identifierats vilka man ska arbeta vidare med under året. Kundundersökningar ska genomföras även under 2012 vilka ska utgöra underlag för rapportering till nämnden såväl som för fortsatt utvecklingsarbete.

Med avsikten att effektivisera och utveckla verksamhet och tjänster samt öka kundvärdet fortsätter satsningen på *Lean* som under 2011 infördes inom löneadministration och upphandling. Satsningen handlar bland annat om att stärka samsynen kring verksamhetens mål, eliminera icke värdeskapande aktiviteter samt att organisera och engagera medarbetarna i gemensamt förbättringsarbete. Under det kommande året ska *Lean* införas och etableras även inom nämndens övriga verksamhetsområden.

Kontaktcenterverksamheten ska etablera ytterligare funktioner med snabb och lättillgänglig service för invånarna och övriga intressenter samt bidra till utveckling av informationen på stadens webbplats. Centralupphandlingar och stöd till förvaltningarnas/bolagens



upphandlingar effektiviseras genom utvecklad planering, särskilda resurser för avtalsuppföljning, utveckling av systemstöd med mera.

Nyttan med införandet av den gemensamma IT-servicen ska säkerställas genom stöd till att utveckla förvaltningarnas/bolagens beställarkompetens samt genom förbättrad leveransstyrning i dialog med leverantören och övriga intressenter. Den gemensamma växeln fortsätter arbetet med att öka kvaliteten och tillgängligheten för invånarna. Löne- respektive ekonomiadministrationen ska under året öka produktiviteten och fortsätta arbetet med förbättring av arbetsprocesserna för respektive område. Förvaltningen utför också, på uppdrag av stadsledningskontoret, viss övergripande systemförvaltning inklusive rapportkonstruktion av LIS, stadens ledningsinformationssystem.

För att säkerställa att kommunfullmäktiges mål uppfylls och att effektiviseringen av stadens administrativa verksamheter genomförs använder nämnden stadens integrerade ledningssystem (ILS). Här ingår också att förtydliga och utveckla den kvalitet som erbjuds, följa upp resultat, tillse att resursanvändningen är effektiv samt att verksamheten bedrivs inom givna ekonomiska ramar. Nämnden ska här arbeta med tjänsteutveckling som en helhet med avseende på kvalitet, serviceavtal och gränssnitt, prissättning, hur tjänsterna kommuniceras samt uppdragsgivares, kunders och leverantörers medverkan.

Den interna kommunikationen har hög prioritet och det ska tidigt, tydligt och konsekvent kommuniceras vad vision, verksamhetsmål och beslut betyder för den enskilde medarbetaren. Resultatet av medarbetarenkäten och mätningen av det kommunikativa ledarskapet används som utgångspunkt för utveckling av både chefer och medarbetare samt förvaltningens interna kommunikation. Förvaltningen har flera kommunikationskanaler och forum för dialog och information om servicen, tjänsterna och utbudet. Budskapen och utformningen av kommunikationen ska alltid utgå från målgruppens perspektiv och behov. Det personliga mötet, intranätet och stockholm.se (för Kontaktcenter Stockholm) är prioriterade kanaler.

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

Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden arbetar nämnden kontinuerligt med att utveckla prismodeller för tjänsterna. Det är i sammanhanget viktigt att det upprätthålls ett samband mellan pris och faktisk kostnad samt att detta kan förmedlas tydligt så att övriga nämnder ges incitament till att vara kostnadsmedvetna.

Nya uppdrag 2012



Serviceutskottet ska i samråd med stadsledningskontoret utveckla kompetensen gällande EU-projekt och redovisning av dessa. Målet är att säkerställa en enhetlig och professionell hantering av projekten inom ramen för de EU-program som är aktuella för staden att söka medel från. Generella anvisningar ska tas fram för att underlätta projektens beräkningar av exempelvis lokal- och overheadkostnader samt för att säkerställa att stadens redovisning sker på ett enhetligt sätt. Utskottet ska också kunna erbjuda förvaltningarna löpande stöd i administration och ekonomisk redovisning av EU-projekt. Denna frivilliga tjänst ska finansieras via det aktuella EU-projektets budget.

Utskottet övertar under 2012 ansvaret för att administrera stadens andrahandsuthyrning till brukare, för närvarande ca 8000 uthyrningsavtal. Samtliga stadsdelsförvaltningar och socialförvaltningen berörs och förväntas köpa denna tjänst. Målet/syftet är att kvalitets-säkra andrahandsuthyrningsprocessen för att uppnå säker och lika hantering samt minskad sårbarhet. Hyresadministrationen sker i stadens lokalsystem, LOIS, med koppling till ekonomisystemet Agresso. Processkartläggning, utarbetande av rutiner och övertagande av ansvar och arbetsuppgifter leds av serviceförvaltningen.

Uppgifter om uppdragen avseende sommarkoloniverksamhet och Äldre Direkt redovisas under utskottets mål gällande Kontaktcenter Stockholm nedan.

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



KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	
I samråd med kommunstyrelsen utveckla sin kompetens inom EU-projekt och EU-redovisning	2012-01-01	2012-12-31	
Ta över ansvaret för kontrakts- och hyresadministration avseende andrahandsuthyrning till brukare samt utarbeta rutiner för denna process i samverkan med berörda nämnder	2012-01-01	2012-12-31	
Ta över administrationen av sommarkoloniverksamheten för barn i grundskolan	2012-01-01	2012-12-31	
Öppettider för Äldre Direkt ska utökas	2012-01-01	2012-06-30	

NÄMNDMÅL:

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

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

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

Inriktning

Kontaktcenter Stockholm ger service gällande äldreomsorg och förskola, val till förskoleklass, parkeringstillstånd, avfall och hälsoskydd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser samt allmänna frågor om Stockholms stad. Vidare ges service avseende fakturafrågor inom skolbarnsomsorg och tomträttsavgälder, e-faktura samt inloggningsstöd avseende stadens e-tjänster. Kontaktcenter har dessutom stadsdirektörens uppdrag att vara kontaktperson för IMI (ett webbaserat IT-system som ger myndigheter inom EU möjlighet att utbyta information om tjänsteutövare).



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

Utbyggnaden av kontaktcentrets verksamhet fortsätter under året. Kommunfullmäktige har beslutat att servicenämnden genom kontaktcenter ska överta administration av sommarkoloniverksamhet för barn i grundskolan från 2012. Kostnaderna för detta får inte faktureras nämnderna utan är ett effektiviseringskrav på servicenämnden. Ansvar för sommarkoloniverksamheten i övrigt kvarstår inom stadsdelsnämnderna.

I kommunfullmäktiges budget anges att öppettiderna för Äldre direkt ska utökas senast 2012-06-30. Förvaltningen kommer att förbereda genomförandet och avser att återkomma till nämnden i denna fråga under våren.

Den stadsgemensamma e-tjänsten Tyck till har etablerats och startats. Här kan stadens invånare lämna synpunkter, beröm och idéer avseende stadens verksamheter. Servicenämnden, genom kontaktcenter, ansvarar för systemförvaltning och vidareutveckling av tjänsten.

Under hösten 2011 och våren 2012 omstruktureras stadens webbplats för att bättre möta stockholmarnas behov av information i olika situationer. Kontaktcenter har en bred kontaktyta mot stockholmarna och får därigenom en god kunskap om hur stadens kommunikation via webben fungerar och vilka problem som finns. Under 2012 kommer kontaktcenter att få en tydligare roll i underhåll och uppdatering av den del av stockholm.se som avser servicetjänster.

För Äldre direkt och kontaktcentertjänster avseende förskola föreslås ytterligare sänkningar av det rörliga priset. Pris för tjänster som avser endast en förvaltning fastställs i överenskommelse mellan serviceförvaltningen och den beställande förvaltningen. Verksamhetens avgifter och priser för 2012 redovisas i bilaga 2.

Organisation och arbetssätt

Verksamheten är för närvarande organiserad tre enheter. Två av dessa, vilka i huvudsak ansvarar för Äldre direkt respektive förskole- och skolfrågor, är lokaliserade till Husby centrum. Därutöver ingår en enhet som hanterar tekniska frågor vilken är lokaliserad i



tekniska nämndhuset på Kungsholmen. För teknikutveckling, utbildning och systemförvaltning finns gemensamma resurser.

Under hösten 2012 kommer all verksamhet att samlokaliseras. Detta ger förutsättningar för att i ännu högre grad än tidigare effektivisera arbetssätt, utveckla medarbetarnas kompetens och samordna resurserna inom kontaktcentret.

Stockholmarnas upplevelse av kontaktcentrets kvalitet är till stor del beroende av förmågan att lämna korrekta besked, tillgängligheten och bemötandet. För att säkerställa kvaliteten satsar kontaktcenter på kontinuerlig kompetensutveckling avseende verksamhetskunskap, serviceattityd och bemötande. Det sker bland annat genom utbildningsinsatser, coachning och medlyssning.

Uppföljning

För att följa upp om stockholmarnas upplevelse av service och kvalitet hos kontaktcenter Stockholm motsvarar det årsmål som servicenämnden fastställt kommer medborgarundersökningar att genomföras. Som ovan har nämnts genomförs också årliga kundundersökningar vilka är riktade till kontaktcenters beställande förvaltningar.

Dessutom kommer regelbundet återkommande möten med förvaltningarna att hållas då man tillsammans följer upp serviceavtal, gränssnitt, statistik och rutiner. Dessa möten är viktiga för att skapa förståelse för varandras uppdrag och för att tillsammans utveckla servicen till stockholmarna.

Statistik från såväl kontaktcenters verksamhet som Tyck till kommer att fortsätta utvecklas. Målet är att stadens förvaltningar genom den statistik som kontaktcenter bidrar med få en bättre kunskap om vad stockholmarna efterfrågar och vad de tycker om verksamheten.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid första kontakten	80%	Tertial
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	85%	Tertial
Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Prisjämförelser med andra aktörer ska genomföras avseende kontaktcenters serviceutbud	2012-01-01	2012-12-31

NÄMNDMÅL:



Servicenämnden ska effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten

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

Verksamhetsområde upphandling ska i alla sammanhang uppfattas som en effektiv och affärsmässig samarbetspart för såväl uppdragsgivare som leverantörer. Minst 90% av kunderna ska vara nöjda med de centrala avtalen och minst 90% ska vara nöjda med bemötande och service

Inriktning

Upphandlingsverksamheten vid serviceförvaltningen utgör stadens funktion för genomförande av koncerngemensam upphandling och avtalsförvaltning. På uppdrag av stadsdirektören genomförs centrala upphandlingar inom varu- och tjänsteområden som omfattas av kommunfullmäktiges beslut. Verksamheten svarar också för samordning och koordinering av upphandlingsarbetet inom varu- och tjänsteområden där stadens nämnder väljer att ingå i gemensam upphandling. Vidare erbjuds operativt stöd till stadens verksamheter inom sådana upphandlingsområden som inte är gemensamma.

Upphandlingsverksamheten svarar också för att information om gällande avtal (enligt uppdrag) finns tillgänglig i stadens gemensamma avtalsdatabas. Detta innefattar även att tillhandahålla viss handhavandesupport till stadens användare av avtalsdatabasen. Uppdraget från stadsdirektören regleras i särskild överenskommelse.

Därutöver genomför verksamheten också upphandlingar och upphandlingsrelaterade tjänster på uppdrag av enskilda nämnder och dess verksamheter. Dessa uppdrag ökar i omfattning.

Under perioden prioriteras arbetet med att vidareutveckla verksamhetens gemensamma arbetssätt och kvalitetssäkringsprocess. Centrala och gemensamma upphandlingar omfattar ofta stora kontraktvärden och granskas därmed särskilt noga av leverantörsmarknaden och andra intressenter. Detta medför att verksamheten måste planera med längre ledtider i respektive upphandlingsprojekt och i högre grad involvera stadens juridiska expertis tidigt i processen. Vidare ska formerna utvecklas för hur kravspecifikation tas fram samt hur förvaltningarna görs införstådda med och accepterar vad den innebär. Verksamheten ska också, i enlighet med stadens nya miljöprogram, bidra till att utveckla miljökraven vid upphandlingar av transporter och fordon.



Serviceförvaltningen ska ha ett fortsatt stort engagemang i projektet Effektiva inköpsprocesser. Projektets målsättning är att genom införandet av ett gemensamt IT-stöd för inköp nå ökad avtalstrohet och kostnadsbesparingar för verksamheterna genom inköp av rätt produkt till rätt pris. För upphandlingsverksamheten innebär ett gemensamt IT-stöd förbättrade möjligheter till uppföljning av ingångna avtal samt ökad tillgång till inköpsinformation och statistik.

I syfte att tillvarata möjligheterna att förenkla det administrativa arbetet för stadens upphandlare och anbudsgivare ska staden införa ett gemensamt upphandlingssystem som ska användas på ett likartat sätt i stadens upphandlingar. Upphandlingsverksamheten förväntas komma att ansvara för övergripande systemförvaltning och behörighetsadministration.

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

Organisation och arbetssätt

Verksamheten har elva helårsanställningar. Anställningarna omfattar för närvarande en chef, nio upphandlare samt en upphandlingsassistent. Tillsammans med verksamhetschefen planeras respektive medarbetares behov av kompetensutveckling. Samtliga medarbetare får regelbunden utbildning avseende regelverket kring offentlig upphandling samt vid behov individuella utvecklingsområden. Samtliga medarbetare ska genomgå utbildning för Diplomerad Upphandlare SOI (Sveriges Offentliga Inköpare).

Under 2011 etablerade verksamheten ett arbetssätt baserat på leanmetodik. Detta arbetssätt ska fördjupas och utvecklas i syfte att öka medarbetarnas delaktighet och inflytande samt effektivitet och kundvärde.

I syfte att möta den ökade efterfrågan på operativt upphandlingsstöd från stadens nämnder måste upphandlingsverksamheten förstärkas successivt. Under 2012 uppskattas att ytterligare två-tre upphandlare behöver rekryteras till verksamheten.

Uppföljning

Som ovan har nämnts ska kundundersökningar genomföras. I övrigt ska verksamheten komma överens om uppföljningsrutiner med respektive uppdragsgivare.



I syfte att utveckla och förbättra arbetet med att följa upp och utvärdera ingångna avtal ska verksamheten förstärkas med en särskild avtalscontroller/förvaltare. Denna resurs ska i nära samarbete med respektive upphandlare säkerställa att varor och tjänster levereras enligt avtalade villkor.

Planerade upphandlingar

I enlighet med stadsdirektörens uppdrag avseende central upphandling och avtalsförvaltning ska upphandling genomföras inom följande områden:

Område	Planerad avtalsstart
Stationstankning	januari 2012
Yrkeskläder och skor	januari 2012
Kontorsmateriel	mars 2012
IT-kringutrustning	mars 2012
Bevakningstjänster	maj 2012
Pedagogiskt material	maj 2012
Tolkförmedlingstjänster	juni 2012
Fordon korttidsförhyring	juli 2012
Livsmedel	augusti 2012
Tvätteritjänster	augusti 2012
Tidningar & tidskrifter	oktober 2012
Arbetsanpassade glasögon	november 2012
Fordon köp och leasing	januari 2013

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

NÄMNDMÅL:

Serviceämnden ska effektivisera koncernens gemensamma IT-service

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

Inriktning



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

Verksamheten ska under året fortsatt inriktas mot ökad kundorientering och höga service-nivåer. Större fokus jämfört med tidigare läggs på att stödja förvaltningar och bolag i att dra nytta av gjorda investeringar.

För att utnyttja den gjorda investeringen i en gemensam IT-miljö ställs höga krav på beställarkompetens i olika led. Det krävs att enheter hos förvaltningar och bolag har god kännedom om utbud, beställningsprocesser och uppföljningsmöjligheter. IT-service - avdelningens kundansvariga arbetar därför löpande med att stärka de interna kundernas beställarkompetens, genom befintliga informationskanaler och mötesstrukturer. Vidare kommer kundansvariga att fokusera särskilt på fem kunder per år för att gå igenom lokala rollbesättningar, organisationsformer med mera. Syftet med detta är att höja kompetens-nivåerna samt att skapa och tillvarata goda exempel.

IT-leveransen trimmas för att åstadkomma ökad användarvänlighet och mer effektiva processer. Leveransen dokumenteras i sin helhet vilket innefattar allt från användar- och beställaranvisningar till teknisk dokumentation och rutin- och processbeskrivningar. Befintliga kommunikationskanaler som etablerats under tidigare år används för att sprida information om driftsläget och kommande förändringar i tjänsteutbudet. Nya plattformar för samverkan etableras, exempelvis avseende projekt- och ärendehantering.

Under 2012 ska gränssnitten som definierar ansvarsområdena inom gemensam IT-service fastställas. Åtagandena gentemot stadens förvaltningar och bolag regleras via serviceavtal. Verksamhetens avgifter redovisas i bilaga 2.

Organisation och arbetsätt

Verksamhetens organisation omföfattar funktionerna kundansvariga och tjänstekatalogansvariga och uppgår sammantaget till åtta helårsanställningar. Under året kommer verksamheten också att etablera utökade funktioner för verksamhetsutveckling.

De kundansvariga utgör beställarverksamhetens kontaktpersoner gentemot verksamheterna och svarar bl a för att verksamheterna är väl införstådda med IT-leveransens omfattning och möjligheter. De kundansvarigas motpart hos förvaltningar/bolag ska vara en kontaktperson som internt följer upp, samlar ihop krav på och informerar om IT- miljön.



De tjänstekatalogsansvariga svarar bl a för styrning av tjänsteutbudet och uppföljning av leveransen inom katalogen. Detta arbete är riktat mot leverantören av gemensam IT-service, men ett tätt samarbete sker med kundansvariga för att fånga upp stadens behov av förändrade eller tillkommande tjänster. Funktionerna för verksamhetsutveckling ska främst inriktas mot att öka kundnyttan i leveransen, effektivisera processerna samt styra och koordinera förändringsarbetet inom tjänstekatalogerna.

Verksamheten ska under året vidareutveckla sin kompetensen inom IT Service Management. I samarbete med leverantören utvecklas ett flertal processer inom området där fokus läggs på incident- och ändringshantering. Under året sker också ett införande av Lean som arbetsmetod och förhållningssätt.

En viktig förutsättning för att kunna uppfylla målet om att effektivisera stadens gemensamma IT-service är att det finns en väl fungerande samverkan mellan beställarverksamheten, stadsledningskontorets IT-avdelning samt stadens olika IT leverantörer. Stor vikt kommer fortsatt att läggas vid att funktionellt integrera stadens totala IT-miljö till en väl fungerande helhet. Gentemot leverantören av gemensam IT-service implementeras en samverkansmodell som definieras i avtal. Vidare utvecklas en tjänstemodell som klargör begrepp och strukturer för leveransen. Den tjänar också till att visualisera samband mellan komponenter i tjänstestrukturen och bidrar till kvalitetssäkring i drift och utveckling.

Uppföljning

Formerna för uppföljning av leveransens omfattning och kvalitet utvecklas under året. Ett så kallat rapportpaket har tagits fram vilket ska etableras i linjearbetet och anpassas till förvaltningar och bolag. Verksamhetens interna uppföljning sker genom individuell uppföljning samt genom att mäta interna nyckeltal i processer och fokusområden.

Verksamhetsområdets kundansvariga kommer att fokusera utveckling av kundmöten. Dessa möten kommer att ske enskilt eller i grupper av förvaltningar/bolag/ skolor som har gemensamma intressen och har behov av att diskutera gemensamma problemställningar. Här ges förutsättningar till lärande och till att få nya perspektiv på gemensamma problem. Där inte staden redan har interna nätverk medverkar IT-service till att etablera och förgrena dessa.

Utöver kundmöten planeras också temamöten att genomföras vilka exempelvis kan handla om pågående förändringsarbete, goda exempel på område samt gruppdiskussioner för att tillvarata deltagarnas erfarenheter, synpunkter och önskemål.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal kundmöten för leveransuppföljning per förvaltning eller bolag	5	År



Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Minst 4 temamöten per år	4	År
Andel nöjda kunder enligt årlig kundundersökningen	90%	År

NÄMNDMÅL:

Serviceämnden ska effektivisera koncernens telefoni

Nämndens mål är att effektivisera koncernens gemensamma telefonväxelservice. Detta förväntas minska kostnaderna samt öka kvaliteten och tillgängligheten för invånarna och övriga intressenter.

Inriktning

Nämnden ansvarar för den gemensamma växelfunktionen för stadens nämnder och bolag. Arbetet med att införa koncerngemensam växelfunktion är genomfört vad avser samtliga förvaltningar och de flesta av stadens bolag. Viktiga utvecklingsområden under året är att etablera den gemensamma växeln som en del av stadens kommunikationsarbete. Dessutom kommer en översyn av informationsstrukturen i hänvisningsdatabasen Marvin att genomföras.

Under 2012 startar stadsledningskontoret arbetet med att upphandla drift och förvaltning av centrala verksamhetssystem, telefoni och datakommunikation. Detta omfattar även det avtal från vilket den gemensamma telefonistsvarstjänsten avropas. Förvaltningen kommer att följa förberedelserna inför upphandlingen och konsekvenserna för den gemensamma växeln.

Tjänsten omfattar avtalsförvaltning samt användarstöd för förvaltningarna/bolagen. Verksamhetens avgifter redovisas i bilaga 2.

Organisation och arbetssätt

Sedan den 1 september 2011 är verksamheten organiserad inom verksamhetsområde kontaktcenter. Beställarverksamheten följer fortlöpande leveransen till dess omfattning och kvalitet. Vidare svarar man för stöd till den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen till stadens verksamheter samt för införandet av övergripande tjänster i hela växellösningen. Här utgör verksamheten den sammanhållande länken för stadens förvaltningar/bolag och deras behov av funktionalitet gällande telefonväxeln samt att säkerställa nyttan med den gemensamma växellösningen.



Därutöver svarar verksamheten för riktlinjer, rutiner och rådgivning gentemot förvaltningar och bolag. Arbetet ska ske i nära samarbete med stadens förvaltningar/bolag, telefoniansvarige på stadsledningskontoret samt med leverantörerna.

Uppföljning

Former för uppföljning av leveransens omfattning och kvalitet ska utvecklas under året. Förvaltningen kommer löpande att rapportera till nämnden om antalet interna och externa samtal som kopplas via växeln.

NÄMNDMÅL:

Servicekommittén ska effektivisera stadens ekonomiadministration

En samordnad och effektiv ekonomiadministration bidrar till minskade administrativa kostnader för staden. Effektiviseringen förväntas också leda till fortsatt sänkta priser och minskade kostnader för förvaltningarna kommande år.

Rätt service ges inom ramen för serviceavtal och gränssnitt och priserna ska vara konkurrenskraftiga. Tjänsterna ska vara lättillgängliga och av god kvalitet. Produktiviteten ska öka och andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet ska öka.

Fortsatt kvalitetsutveckling ska ske genom införande av LEAN- metodik. Antalet förvaltningar som köper tilläggstjänster och volymen på sålda redovisningstjänster förväntas öka.

Inriktning

Ekonomiadministrationen tillhandahåller tjänsterna kundreskontra, leverantörsreskontra, kassa/bank m m samt viss löpande systemförvaltning gällande ekonomisystemet Agresso. Dessa tjänster är obligatoriska att köpa för samtliga nämnder. Vidare erbjuds tilläggstjänsterna anläggningsredovisning, tid och projekt, avstämning av balanskonton, avstämning av interna mellanhavanden, bokföringsorder/ interndebitering, redovisning till rapportering inklusive bokslut samt inläsning av ingående balanser. Om förvaltningarna har önskemål utöver detta finns utrymme för diskussion för att hitta effektiva lösningar.

Ekonomiadministrationen övertar ansvaret för att ansluta leverantörer till Svefaktura vilket innebär en möjlighet till ökad effektivisering för staden genom övergång från skannade fakturor till elektronisk fakturering.



Verksamheten övertar i enlighet med stadens budget också ansvaret för att administrera stadens andrahandsuthyrning till brukare, för närvarande ca 8000 uthyrningsavtal. Samtliga stadsdelsförvaltningar och socialförvaltningen berörs och förväntas köpa denna tjänst. Målet/syftet är att kvalitetssäkra andrahandsuthyrningsprocessen för att uppnå säker och lika hantering samt minskad sårbarhet. Hyresadministrationen sker i stadens lokalsystem, LOIS, med koppling till ekonomisystemet Agresso.

Verksamheten kommer också att involveras i arbetet med EU- projektredovisning samt delta i projektet effektivt inköp.

Nämndens mål ska uppnås bland annat genom att förvaltningen, i samråd med stadsledningskontoret, fortsätter arbetet med att utveckla de ekonomiadministrativa processerna. Prioriterade frågor är fortsatt minskad manuell hantering, utvecklingen av ekonomiblanetter och elektroniska underlag, förenkla och standardisera rutinerna samt minska ledtiderna inom staden. Lean ska införas som ett verktyg i förbättringsarbetet.

Inför 2012 har prismodellen och fördelningsnycklar setts över och utvecklats i samråd med stadsledningskontoret. Detta syftar till att styra stadens förvaltningar mot mer effektiva arbetssätt och stimulera till en hög betalningsmoral med färre påminnelser, inkassokrav osv. Differentierad prissättning tillämpas för att stimulera förvaltningarna att styra om sina flöden till elektronisk hantering samt anpassa sina rutiner för att minska kostnaderna. Priset ska spegla den arbetsinsats som krävs för uppdraget hos serviceförvaltningen. I förvaltningens förslag till prislista år 2012 har priset för en elektronisk leverantörsfaktura sänkts med drygt 6 procent i jämförelse med 2011, se bilaga 2.

Med utgångspunkt från resultaten från kundundersökningen ska verksamheten bland annat arbeta med information för att öka kunskapen hos förvaltningarna om gällande gränssnitt och serviceavtal. Informations- och utbildningsinsatser ska ges till såväl kunder som medarbetare för att ge förutsättningar för fortsatt arbete med att utveckla och effektivisera tjänsterna.

Organisation och arbetssätt

Verksamheten är organiserad utifrån ett kundperspektiv i fyra enheter som vardera har ansvar för ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef som ansvarar för enhetens mål, budget och personal samt för att enhetens del av ingångna serviceavtal uppfylls. Enhetschefen ansvarar också för minst en av de tjänster verksamhetsområdet erbjuder. Ansvaret innebär att leda en processgrupp i syfte att förbättra och utveckla gemensamma arbetssätt. Enheterna har också en ansvarig kontaktperson för respektive förvaltning till vilken man i första hand ska vända sig med frågor och synpunkter.

Kunderna kontaktar verksamheten via e-post genom s.k. funktionsbrevlådor som ska säkerställa att ärendet utförs inom överenskomna ledtider och eventuella frågor snarast blir besvarade. De olika enheterna har varsitt grupptelefonnummer för att garantera en hög tillgänglighet.

Ekonomiadministratörerna arbetar som generalister eller specialister utifrån kompetens och erfarenhet. Bemanningen anpassas kontinuerligt till aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster/frivilliga köp, nya uppdrag samt till effekterna av vidareutveckling av ekonomiprocesser och ekonomisystem. Medarbetarna deltar också i processgrupper/ tvärgrupper som leds av ansvarig enhetschef enligt ovan. Redovisningsekonomer och systemförvaltare som finns inom verksamhetsområdet ingår alltid i någon av verksamhetsområdets processgrupper. Inom verksamhetsområdet finns också rbetsgrupper som ansvarar för underhåll och utveckling av blanketter, informationen på intranätet samt arbetet med att utveckla de administrativa rutinerna.

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

Uppföljning

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

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

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal kundfakturor per månad och administratör/heltid, genomsnitt	4 600	Tertial
Antal leverantörsfakturor per månad och administratör/heltid, genomsnitt	3 300	Tertial



Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	90%	År

NÄMNDMÅL:

Servicenämnden ska effektivisera stadens löneadministration

En samordnad och effektiv löneadministration bidrar till minskade administrativa kostnader för staden. Produktiviteten ska öka och minst 90 % av kunderna inom stadens förvaltningar ska vara nöjda med verksamhetsområdets service och tjänster gällande löne- och pensionshantering.

Inriktning

Verksamheten tillhandahåller tjänster för stadens förvaltningar gällande löneadministration samt pensions- och försäkringsfrågor. De löneadministrativa tjänsterna omfattar bl.a. registrering av anställningsuppgifter, avvikelser och tidrapportering samt registrering av underlag. Pensionsadministrationen omfattar handläggning och godkännande av kommunala pensionsförmåner samt administration av stadens del av avtalsförsäkringarna. Dessa tjänster är obligatoriska för förvaltningarna att köpa. Förvaltningarna kan därutöver även erbjudas tilläggstjänster såsom exempelvis administration av roll- och organisationsregister, utbildning gällande systemet Lisa-självservice med mera.

Löneadministrationen ska arbeta med att fördjupa tillämpningen av Lean-metoden vilken etablerades i organisationen under 2011. Syftet är att utveckla kundvärdet samt verksamhetens effektivitet och tjänster.

Under hösten 2011 har en översyn av ansvars- och arbetsfördelningen skett inom verksamheten med målet att åstadkomma ökat kundvärde. Förändringen ska leda till minskat personberoende och större flexibilitet. Hanteringen av frågor och ärenden effektiviseras och sårbarheten förväntas minska. Arbetet med att utveckla kundservicen ska fortsätta under året. I detta sammanhang prioriteras också insatser för att ytterligare stärka medarbetarnas kompetens kring såväl service och bemötande som fördjupad yrkeskunskap kring löne- och pensionshanteringen.

Verksamheten ska också arbeta vidare med att förbättra de för staden gemensamma arbetsätten och rutinerna på området. Detta görs i kontinuerlig dialog med stadsledningskontoret.

För att ytterligare förbättra information till förvaltningarna kommer formerna för kontinuerligt genomförda kundmöten att ses över.



Differentierad prissättning tillämpas vilket ger förvaltningarna incitament att använda elektronisk lönerapportering. Verksamhetsområdet ska bidra med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen kring detta. I det sammanhanget prioriteras också åtgärder för att ytterligare minska dubbelarbete. Verksamhetens priser redovisas i bilaga 2.

Inom pensionsadministration ska arbetsprocesserna kartläggas, i samarbete med stadsledningskontoret. Vidare ska rutiner och information till medarbetare och förvaltningar kvalitetssäkras.

Organisation och arbetssätt

Verksamheten är organiserad i två enheter som vardera har ansvar för ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef med ansvar för enhetens mål, budget och personal samt med uppgift att följa att ingångna serviceavtal uppfylls. Enhetschefen är också ansvarig för kommunikation och uppföljning med respektive förvaltning och för genomförande av kontinuerliga kundmöten.

Som stöd för enhetschefen finns en biträdande enhetschef vars främsta uppgift är att bistå i daglig arbetsledning och att verka för att arbetssätt och förhållningssätt till kund kvalitetssäkras och utvecklas.

Inom enheterna finns sju team varav tre löneteam inom vardera enheten. En av enheterna har också ett team för pensionsfrågor. Varje team ansvarar för ett antal förvaltningar och/eller skolor. Inom teamen arbetar löneadministratörer och pensionshandläggare med gedigen sakkunskap för alla förekommande ärenden på området.

Verksamheten omfattar också funktionen Löneservice som per telefon ger snabb kundservice när det gäller enklare frågor. Denna funktion bemannas enligt schema av ett tjugotal löneadministratörer. Under övrig tid utför dessa medarbetare sedvanligt lönearbete inom respektive team. Tillgängligheten till servicen underlättas också genom så kallade funktionsbrevlådor för respektive nämnd.

Med utgångspunkt från förbättringsområden som identifierats med hjälp av Lean-arbetet fortsätter verksamhetens utvecklingsarbete. Detta gäller framför allt tillgänglighet, information, ärendeflöde och processinriktat arbetssätt. Lönehanteringen är kartlagd vad gäller huvudprocessen. Ledning och förvaltning av processen ska etableras under det kommande året. Samtliga medarbetare involveras i ett arbete med vardagliga förbättringar genom ett delta i sk tavelgrupper med inriktning på ökad kundnytta och effektivitet.



Därutöver har verksamheten fokus på att skapa en god arbetsmiljö. Medarbetarna ska vara delaktiga, trivas och känna arbetstillfredsställelse. Även när det gäller dessa frågor förväntas Lean-arbetet kunna bidra till en positiv utveckling.

Uppföljning

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

Enhetscheferna följer upp serviceavtalen och vidareutvecklar samarbetet i kontakt med respektive förvaltnings kontaktperson. Synpunkter och klagomål som inkommer analyseras och åtgärdas fortlöpande.

Produktiviteten följs via nyckeltal kring hanterade lönespecifikationer per årsarbetare och månad. De åtaganden som beskriver den kvalitet som kunderna erbjuds följs upp med samtlig personal i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Det nya arbetssättet med teamansvar och den gemensamma telefonifunktion Löneservice ska utvärderas regelbundet vad gäller bemanningsgrad, kompetensbehov, effektivitet samt kvalitet i utförandet. Vidare följs tillgängligheten per telefon och lösningsgraden för ärenden inom Löneservice upp kontinuerligt.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	90%	År
Antal löner per månad och administratör/heltid, genomsnitt	950	Tertial

Övriga frågor

Särskilda redovisningar

Medarbetarfrågor

Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och löpande diskuteras på arbetsplatsträffar. Alla medarbetare ska känna till de gällande dokumenten och planerna inom området. I den mån arbetet tillåter erbjuds flexibla arbetsformer och arbetstider. Medarbetarna ges möjlighet till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Resultat



tatet från medarbetarundersökningen ligger också till grund för förbättringsåtgärder inom arbetsmiljöområdet.

Resultatet av 2011 års medarbetarundersökning (NMI = 66) ger vid handen att medarbetarna i serviceförvaltningen trivs ganska bra på sin arbetsplats. Varje chef går igenom resultatet för respektive avdelning/enhet med sina medarbetare. Undersökningen är en viktig temperaturmätare för såväl de fysiska som psykiska arbetsmiljöfrågorna och med denna som grund kan förbättrings- och utvecklingsområden identifieras och handlingsplaner upprättas. Liksom tidigare får respektive chef en individuell återkoppling gällande det kommunikativa ledarskapet. Denna återkoppling följs upp av chefens chef samt genom att förvaltningens informatör/kommunikatör går igenom resultatet tillsammans med respektive chef för att exempelvis diskutera vilka delar inom det kommunikativa ledarskapet som kan stärkas ytterligare.

I syfte att säkerställa en god arbetsmiljö finns också riktlinjer för att motverka kränkande särbehandling vid serviceförvaltningen. Riktlinjerna anger att kränkande beteende inte under några omständigheter ska accepteras på serviceförvaltningens arbetsplatser. Vidare anges bl a att chefer och medarbetare ska vara observanta på tendenser som kan leda till kränkande särbehandling och att såväl chefen som medarbetaren har ett ansvar för att bidra till ett gott arbetsklimat. Samtliga chefer har gått igenom och diskuterat riktlinjerna med sina medarbetare.

Vid rekryteringar av nya medarbetare strävar förvaltningen efter en strukturerad och kvalitetssäkrad process där diskriminering inte får förekomma. Detta innebär att det är kompetensen som är utslagsgivande och att man bortser ifrån faktorer som kön, ålder, ursprung etc, d v s sådant som individen inte kan påverka.

Medarbetarens behov av kompetensutveckling är en ständigt aktuell fråga och i samband med medarbetarsamtalet/utvecklingssamtalet ges frågan stort utrymme. För att säkerställa att medarbetarnas kompetens underhålls och utvecklas upprättas individuella utvecklingsplaner för respektive medarbetare i samband med utvecklingssamtalet. Utvecklingsplanen följs sedan upp under året.

Som exempel på arbetet med att utveckla chefskapet inom förvaltningen, kan det utvecklingsprogram för förvaltningens enhetschefer och biträdande enhetschefer som fortsätter under året nämnas. Programmet syftar till att utveckla ledarskapsförmågan. Detta handlar exempelvis om chefsrollens krav och möjligheter och att få ökad kunskap om olika former av ledarskapsverktyg samt om att utveckla den kommunikativa förmågan. Utöver detta deltar flera av förvaltningens chefer i stadens utbildning för chefskörkort samt i utvecklingsgrupper.



Stockholm – en stad för alla

Nämnden bidrar till att förverkliga stadens program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2011-2015, *Stockholm – en stad för alla*. Detta sker inom kontaktcentret genom att man så långt det är möjligt anpassar information, vägledning till e-tjänster osv till enskilda personers behov och eventuella funktionshinder. Vidare bidrar nämnden till målet att allas arbetsförmåga ska tas tillvara genom att tillhandahålla sommarjobb för skolungdomar samt praktikplatser för stadens aspiranter från jobbtorgen.

Kommunikationsprogram 2012-2015

Anvisningar gällande stadens kommunikationsprogram kommer senare. Förvaltningen återkommer till nämnden med uppgifter om detta i samband med tertialrapport 1.

Bilagor

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