



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden
2013-02-05

Verksamhetsberättelse 2012

Förvaltningens förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar verksamhetsberättelsen till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden hemställer hos kommunstyrelsen om fastställande av resultat-enhetens överföring av överskott om 7,0.mnkr.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Bo Höglund
Verksamhetschef

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2013-01-29. Protokollet från förvaltningsgruppens möte bifogas detta ärende.

Inledning

I verksamhetsberättelsen redovisas hur nämnden har fullgjort sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2012. Nämndens medverkan till att uppfylla kommunfullmäktiges mål redovisas och utfallet för verksamhet och ekonomi analyseras. Till ärendet hör bilagor och blanketter för ekonomiska resultat enligt stadsledningskontorets anvisningar.

Sammanfattande analys

Nämndens mål och förväntade resultat för året har i huvudsak uppnåtts. Arbetet med att effektivisera stadens administrativa funktioner har i stort genomförts enligt planeringen. Det ekonomiska resultatet visar ett nettoöverskott om 2,5 mnkr före resultatdispositioner och 2,5 mnkr efter dispositioner.

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* genom att samverka med det lokala näringslivet i samband med centralupphandlingar. Vidare har nämnden medverkat till att infria målet genom de miljökrav som ställs vid centralupphandlingarna samt i samband med säkerhetsarbetet.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* har nämnden bidragit till uppfyllelse genom kontaktcenterverksamheten som har medverkat till att förbättra information, service och valfrihet för medborgarna. Därutöver har bidrag till att infria målet getts genom satsningar på medarbetarnas kompetensutveckling samt på hälsofrämjande insatser. Dock uppnås inte nämndens årsmål för sjukfrånvaron.

Nämnden har också medverkat till att infria målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* genom att arbeta vidare med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Inom ramen för uppdraget har nämnden arbetat med att utveckla tjänsterna och beställarstödet, utifrån målet att öka effektiviteten för staden som helhet samt med ut-

gångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov. Verksamheterna har fortlöpande fört en dialog med kunderna gällande deras synpunkter på den service och det stöd som erbjuds. Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden som helhet arbetar nämnden också kontinuerligt med att utveckla prismodeller för verksamheternas tjänster.

Nämndens mål för verksamhetsområdena har uppfyllts med undantag för IT-service och löneadministrationen där kundtillfredsställelsen inte nått tillräcklig nivå. Kontaktcenter-verksamheten har utvidgats med nya tjänster, bland annat inom utbildningsområdet. Öppettiderna inom Äldre direkt har utökats. Inom upphandlingsområdet har nämnden genomfört central upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden, samordnat 13 (för flera nämnder) gemensamma upphandlingar samt gett stöd till enskilda förvaltningarnas upphandlingar. Den gemensamma it-servicen har utvecklats med avseende på leveransstyrning och stöd till förvaltningar och bolag för att använda serviceutbudet effektivt. Ekonomi- respektive löneadministrationen har effektiviserats vilket bland annat har resulterat i högre produktivitet och lägre priser.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

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

Nämnden har bidragit till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som med lättillgänglig service ska underlätta för medborgarna, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med stadens tjänster. Upphandlingsverksamheten har arbetat med att öka utbytet av erfarenheter med näringslivet och utgöra en knutpunkt för kontakter mellan staden och leverantörer. Därutöver medverkar nämnden till att uppfylla målet genom att värna om en hållbar livsmiljö samt genom förebyggande säkerhetsarbete.


KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

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

● Uppfylls helt

Nämnden har medverkat till uppfyllelsen av stadens mål genom sitt arbete med att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsverksamhet, bland annat i samband med erfarenhetsutbyte med lokala näringslivsorganisationer och enskilda leverantörer. Genom upphandlingsverksamheten utgör förvaltningen en naturlig knutpunkt för kontakter mellan olika leverantörer och stadens verksamheter.

Nämnden har inte haft något årsmål för andel upphandlade verksamheter. Skälet till detta är att förutsättningar för konkurrensutsättning inte har funnits.


| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------|-------------|--------|
|  Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder) | 0 % | | 35 % | 2012 |


KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

- Uppfylls helt

Tio ungdomar har fått sommarjobb i nämndens verksamheter vilket överstiger årsmålet. En dialog med jobbtorget har förts angående möjligheten att tillhandahålla praktikplatser för deras aspiranter. Detta har dock inte lett till att någon praktikplats har nyttjats under året.

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------|-------------|--------|
|  Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag) | 10 st | 8 st | öka | 2012 |



| KF:s aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  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

- Uppfylls helt


Nämndens verksamheter har värnat om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn har i möjligaste mån tagits i samband med centralupphandlingar. Årsmålet för elförbrukning har uppnåtts. Med utgångspunkt från stadens miljöprogram har en miljöhandlingsplan tagits fram vilken fastställdes vid nämndens sammanträde i oktober.

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års-mål | Period |
|--|------------------|------------|--------------|--------|
|  Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår | 100 % | 100 % | 80 % | 2012 |
|  Elanvändning per kvadratmeter | 37 kWh/kvm | 50 kWh/kvm | 35 kWh | 2012 |



| KF:s aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  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

-  Uppfylls helt

Nämnden har planerligt bidragit till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete, främst med avseende på informationssäkerhet och brandskydd. Utgångspunkt för insatserna har varit den årliga risk- och sårbarhetsanalysen samt erfarenheter i samband med inträffade incidenter. En krisledningsövning har genomförts med syftet att öka krismedvetenhet och beredskap inom förvaltningens ledningsfunktioner.

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års-mål | Period |
|--|------------------|--------|--------------|--------|
|  Andel identifierade sårbarheter som styrelse/nämnd avser att förebygga eller minimera under året | 100 % | 100 % | 100 % | 2012 |
|  Antal krisledningsövningar i nämnd/bolag på ledningsnivå | 1 st | 1 st | 46 st | 2012 |

KF:s INRIKTBNINGSMÅL 2:**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm som erbjuder information om stadens verksamheter. Detta kan exempelvis gälla allmänna frågor om stadens service eller uppgifter om handläggningen av ett ärende. Kontaktcenter har också medverkat till att underlätta för medborgarna att göra aktiva val gällande äldreomsorg, förskola etc.

Därutöver har nämnden medverkat till att infria målet genom insatser gällande arbetsmiljön, hälsofrämjande arbete med mera. Dock uppfylls inte nämnden årsmål gällande sjukfrånvaron.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald**

● Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder stockholmarna allsidig information om olika alternativ gällande äldreomsorg, förskola med flera verksamheter. Här ska också nämnas att kontaktcentret erbjuder service på flera språk.

NÄMNDMÅL:**Service-nämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna**

● Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms vara uppfyllt. Kontaktcenter har i enlighet med verksamhetsplanen underlättat stockholmarnas val exempelvis inom omsorg och utbildning enligt ovan. Kontaktcenter ger också vägledning och support till de tjänster och den information som finns på webben. Medborgarna har så långt det är möjligt getts språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta sker genom att kontaktcenter erbjuder service på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och persiska.

2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

◆ Uppfylls delvis



Nämndens årsmål för sjukfrånvaron är 4,3%. Sjukfrånvaron uppgår för året till 4,9% (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, januari 2011 – december 2012), vilket är en förbättring jämfört med resultatet för 2011 (januari – december 2011) då den genom

snittliga sjukfrånvaron uppgick till 5,4%. Trots det förbättrade resultatet har dock inte årsmålet uppnåtts.

Långtidssjukfrånvaron (mer än 14 dagar) uppgår till 2,8% (att jämföra med 3,2% under 2011). Korttidsfrånvaron uppgår till 2,1% (2,4% under 2011). En bidragande orsak till att långtidssjukfrånvaron har minskat är att några medarbetare med långa sjukskrivningsperioder har avslutat sin anställning i förvaltningen under året. Vidare har sannolikt de hälsofrämjande åtgärder som genomförts under året haft en positiv inverkan på såväl den korta som den långa sjukfrånvaron.







I syfte att minska sjukfrånvaron har alla chefer med personalansvar arbetat med förebyggande insatser, haft en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro och vid behov genomfört rehabiliteringsinsatser i enlighet med stadens direktiv på området. Förvaltningen har också fört kontinuerliga samtal med företagshälsovården om åtgärder för en förbättrad hälsa på arbetsplatsen.

Samtliga enheter/avdelningar har egna mål för sjukfrånvaron vilka anges i avdelningarnas verksamhetsplaner. Varje enhet/avdelning har följt och analyserat hur sjukfrånvaron utvecklas under året. Förvaltningsledningen har kontinuerligt följt upp sjukfrånvaron (en gång i månaden), såväl förvaltningsövergripande som på avdelnings/enhetsnivå.

Medarbetarnas hälsa har främjats 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. De hälsoprofilsbedömningar som erbjöds medarbetare under 2011 fick en fortsättning under året, då de som bedömdes ha behov av en livsstilsförändring erbjöds en uppföljande bedömning under våren.

Årsmålen för indikatorerna nedan *chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare och medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete* har i huvudsak uppnåtts. Gällande övriga indikatorer kan nämnas att det under året inte funnits medarbetare inom förvaltningen med ofrivillig deltid. Vidare ska konstateras att kommunfullmäktige inte har fastställt något årsmål för medskapandeindex under 2012.

Årets medarbetarundersökning resulterade i ett aktivt medskapandeindex om 77 (att jämföra med 79 för staden). Varje chef har gått igenom resultatet för respektive avdelning/enhet med sina medarbetare. Resultatet ger förvaltningsledning och respektive chef ett bra underlag för vidare diskussioner inom arbetsgrupperna om bland annat verksamhetsutvecklingen.

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------|--------------------|---------|
|  Aktivt Medskapandeindex | 77 | - | fastställs 2012 | 2012 |
|  Andel medarbetare på  deltid som erbjuds heltid | 100% | 100 % | 75 % | 2012 |
|  Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare | 69 % | 70 % | 80 % | 2012 |
|  Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete | 91 % | 85 % | 80 % | 2012 |
|  Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag) | 4,9 % | 4,3 % | 4,5 % | VB 2012 |

KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:
3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Nämnden arbetar planenligt vidare med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Inom ramen för uppdraget har nämnden arbetat med att utveckla tjänsterna och beställarstödet, utifrån målet att öka effektiviteten för staden som helhet samt med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov. Verksamheterna har fortlöpande fört en dialog med kunderna gällande deras synpunkter på den service och det stöd som erbjuds. Kundundersökningarna utgör här en viktig grund för förbättringsarbete. Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden som helhet arbetar nämnden också kontinuerligt med att utveckla prismodeller för verksamheternas tjänster


KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
3.1 Budgeten ska vara i balans



● Uppfylls helt

Bokslutet redovisar ett nettoöverskott om 2,5 mnkr före resultatdispositioner. Resultatet efter bokslutsdisposition redovisar ett överskott om 2,5 mnkr.

Prognossäkerheten avviker från kommunfullmäktiges årsmål både på kostnads- och intäktssidan. Kostnadssidans avvikelse beror främst på att nyrekrytering inte skett som planerat vilket har inneburit lägre kostnader än prognostiserat. Avvikelsen på intäktssidan beror på nya uppdrag och ökad försäljning av tilläggstjänster vilket har inneburit högre intäkter än prognostiserat.

Utfallet för indikatorn nedan gällande budgetföljsamhet efter resultatöverföringar redovisas i samband med kommunstyrelsens tekniska avstämning av nämndens bokslut.

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------|-------------|---------|
|  Servicenämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar | | 100 % | 100 % | VB 2012 |

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års- mål | Period |
|--|------------------|---------|------------------|---------|
|  Servicenämndens budget- följsamhet före resultatöver- föringar | 101,7 % | 100 % | 100 % | VB 2012 |
|  Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder) | 138,9 % | +/- 1 % | +/- 1 % | 2012 |

Analys av resultaträkning

Ekonomiskt årsutfall för 2012 och 2011

| Nämndens utfall (mnkr) | Bokslut 2012 | Bokslut 2011 | Differens mellan åren |
|---------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|
| Kostnader | 167,4 | 156,9 | 10,5 |
| Intäkter | 170,0 | 160,6 | 9,4 |
| Netto | 2,5 | 3,7 | 1,1 |

I jämförelse med föregående år har kostnaderna ökat med 10,5 mnkr, varav 8,0 mnkr avser utökade och nya uppdrag. Dessa uppdrag återfinns främst inom verksamhetsområdena kontaktcenter, ekonomiadministration och upphandling. Dessutom har kostnaderna för konsulter, IT-utrustning, licenser mm ökat i jämförelse med föregående år.

Intäkterna har ökat med 9,4 mnkr jämfört med föregående år. Detta beror i huvudsak på ökade intäkter för ekonomiadministrationen, upphandlingsverksamheten och kontaktcenter med anledning av utökade uppdrag. Löneadministrationen har minskade intäkter om 0,5 mnkr vilket i huvudsak beror på lägre priser jämfört med föregående år.

Personallönekostnaderna har ökat från 118,3 mnkr (2011) till 126,8 mnkr (2012). Det är en ökning med 8,5 mnkr varav lönerevisionen omfattar 2,2 mnkr. Ökningen i övrigt beror på ökat antal medarbetare i förvaltningen.

Uppföljning av driftbudget

Resultat per verksamhetsområde

| Resultat per verksamhets- område (mnr) | Budget 2012 | Bokslut 2012 | Resultat 2012 | Bokslut 2011 |
|---|----------------|-----------------|------------------|-----------------|
| Kostnader | | | | |
| Nämnd och administration | 29,1 | 30,6 | -1,5 | 28,4 |
| Löneadministration | 33,1 | 33,0 | 0,1 | 33,7 |
| Upphandling | 11,6 | 9,2 | 2,4 | 8,2 |
| Kontaktcenter | 37,2 | 38,1 | -0,9 | 33,0 |
| Varav Äldre Direkt | 13,5 | 13,3 | 0,2 | 12,4 |
| Ekonomiadministration | 42,1 | 42,3 | -0,2 | 40,8 |
| IT service | 10,6 | 13,3 | -2,7 | 11,9 |
| Avskrivningar och internränta | 0,9 | 0,9 | 0,0 | 0,9 |
| Summa kostnader | 164,6 | 167,4 | -2,8 | 156,9 |
| Intäkter | | | | |
| Nämnd och administration | 1,4 | 1,6 | 0,2 | 0,1 |
| Löneadministration | 42,7 | 43,0 | 0,3 | 43,5 |
| Upphandling | 13,6 | 12,2 | -1,5 | 9,6 |
| Kontaktcenter | 40,6 | 39,5 | -1,1 | 38,4 |
| Varav Äldre Direkt | 14,8 | 14,8 | 0,0 | 16,4 |
| Ekonomiadministration | 54,1 | 58,2 | 4,1 | 54,7 |
| IT service | 12,2 | 15,6 | 3,4 | 14,3 |
| Summa intäkter | 164,6 | 170,0 | 5,4 | 160,6 |
| Resultat före bokslutsdis- position | 0,0 | 2,5 | 2,5 | 3,7 |
| Ingående resultatfond | | | 7,0 | |
| Resultat inkl ingående fond | | | 9,5 | |
| Utgående resultatfond (överföring till 2013) | | | 7,0 | |
| Resultat efter bokslutsdis- position | | | 2,5 | |

Kommentarer till det ekonomiska utfallet totalt och per verksamhetsområde

Bokslutet redovisar ett nettoöverskott om 2,5 mnkr. Överskottet härrör sig till ekonomiadministrationen, upphandling, IT-service och löneadministrationen. Överskottet inom ekonomiadministrationen beror på nya uppdrag och ökad försäljning av tilläggstjänster samt på lägre personalkostnader än beräknat p g a att rekrytering inte kunnat genomföras som planerat. Även överskottet inom upphandlingen och IT-service beror på att nyrekryteringar av anställda inte kunnat ske i enlighet med planeringen. Löneadministrationens överskott beror främst på fler utförda prestationer än beräknat.

Av överskottet återfinns 0,8 mnkr inom ekonomiadministrationen och 0,2 mnkr inom löneadministrationen vilket har uppstått på grund av eget handlande och som föreslås överföras till 2013.

Nämnd och administration

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 1,3 mnkr, vilket främst beror på förvaltningsövergripande strategiska insatser av engångskaraktär som exempelvis Lean- utbildning, handledning för personal, chefsutbildning och kostnader för hälsoprofilbedömningar.

Löneadministration

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 0,4 mnkr. Överskottet beror främst på fler utförda prestationer än beräknat.

Upphandlingsavdelningen

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 0,9 mnkr. Överskottet avser helt kostnadssidan om 2,4 mnkr och beror på lägre personalkostnader än beräknat p g a att nyrekryteringar inte kunnat ske enligt planeringen. Intäktssidan visar ett underskott om 1,5 mnkr vilket beror på färre uppdrag än planerat.

Kontaktcenter Stockholm inkl Äldre Direkt

Verksamhetsområdet redovisar ett nettounderskott om 2,0 mnkr. Av underskottet avser 0,9 mnkr kostnadssidan vilket främst beror på särskilda personalkostnader av engångska-



raktär. Härtill kommer minskade intäkter om 1,1 mnkr. Underskottet på intäktssidan beror främst på att uppdrag inte har startat enligt planeringen.

Ekonomiadministration

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 3,9 mnkr. Överskottet avser intäktsidan och beror främst på nya uppdrag samt ökad försäljning av tilläggstjänster. Härtill kommer lägre personalkostnader än beräknad p g a att rekrytering inte skett enligt planeringen.

IT-service

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 0,7 mnkr. Överskottet beror främst på att rekryteringar inte skett enligt planeringen.

Resultatenheter

Servicenämnden är en resultatenhet. Den totala bruttoomslutningen uppgår till 167,4 mnkr och för året redovisas ett nettoöverskott om 2,5 mnkr. Enligt stadens regelverk får resultatfonden ha ett överskott motsvarande högst 5% av omslutningen och ett ackumulerat överskott om maximalt 10%. För året bedöms att 1,0 mnkr av överskottet beror på eget handlande, varför detta belopp föreslås överföras till 2013. Härtill kommer att nämnden av årets resultatfond har disponerat 1 mnkr för särskilda engångssatsningar. Sammantaget föreslås en oförändrad resultatfond och att 7,0 mnkr överförs till nästkommande år (se blankett nr 3.2 b).

Investeringar

Av nämndens tilldelad 1,0 mnkr för investeringar nyttjades 0,2 mnkr för tilläggsanskaffningar i form av inventarier.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2012-12-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2. Periodiseringar har skett enligt stadsledningskontorets anvisningar. Härutöver har leverantörsfakturor som överstiger 8 000 kr periodiserats. Samtliga kundfakturor har periodiserats.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 43 064 078,38 kr. Av omslutningen avser 4 736 033,66 kr anläggningstillgångar som består av inventarier. Omsättningstillgångar uppgår till 38 328 044,72 kr och avser i huvudsak interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 23 382 742,25 kr. Förutbetalda kostnader uppgår till 1 361 611,18 kr och upplupna intäkter uppgår till 13 560 443,82 kr.

I jämförelse med 2011 har tillgångarna ökat med 15 426 460,37 kr. Ökningen avser kundfordringar om 18 243 478,75 kr som främst beror på att fakturorna inte blivit betalda vid årsskiftet. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter har minskat med 2 219 364,26 kr. Detta beror i huvudsak på att föregående år periodiserades det flera leverantörsfakturer som inte blivit betalda vid årsskiftet.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 43 064 078,38 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 5 698 231,67 kr, varav leverantörsskulden uppgår till 4 283 747,57 kr. Upplupna kostnader uppgår till 1 414 484,10 kr och avser telefoni, konsulttjänster, löner m m.

I jämförelse med föregående år har skulderna minskat med netto 277 701,49 kr. Minskningen avser upplupna kostnader med 1 291 940,45 kr och beror på att periodiserade fakturer vid bokslut 2011 var under utredning och har under året blivit betalda. Leverantörsskulden har ökat med 1 014 238,96 kr vilket främst beror på volymökning.

Eget kapital uppgår till 37 365 846,71 kr och har ökat med 15 704 161,86 kr i jämförelse med föregående år.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

◆ Uppfylls delvis

Nämndens bidrag till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål stämmer huvudsakligen med verksamhetsplanen och förväntade resultat. Årsmålen för kommunfullmäktiges indikatorer har uppnåtts och de i budgeten angivna aktiviteterna har genomförts som planerat. Nämndens mål för verksamhetsområdena har uppfyllts med undantag för IT-service och löneadministrationen där kundtillfredsställelsen inte nått tillräcklig nivå. Det ekonomiska resultatet visar 2,5 mnkr innan resultatdispositioner och ett överskott om 2,5 mnkr efter dispositioner.

Verksamheternas resultat

Kontaktcentrets undersökning av medborgarnas uppfattning om servicen visar att 83% är nöjda med servicen som helhet, vilket är ungefär i nivå med föregående år. Vad avser ekonomiadministrationen är 72% nöjda och motsvarande resultat för löneadministrationen är 59%. När det gäller dessa båda verksamheter är andelen nöjda kunder lägre jämfört med 2011. Resultaten för de övriga verksamheterna har relativt låg statistisk säkerhet, på grund av låg svarsfrekvens och mindre målgrupper. Av de svarande är 86% nöjda med upphandlingsverksamheten och 68% med beställarfunktionen för IT-service.

Kontaktcenter Stockholm har drivits och utvecklats planerligt. Den genomsnittliga lösningsgraden för ärenden är 88%, d v s betydligt över nämndens årsmål. Verksamheten har utvidgats med nya tjänster gällande utbildning och äldreomsorg och öppettiderna för Äldre Direkt har utökats. Den gemensamma växel servicen har fortlöpande följts upp i dialog med leverantörerna och stadens telefoniansvariga.

Förvaltningen har på uppdrag av stadsdirektören genomfört central upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Verksamheten har också svarat för samordning, avtalsförvaltning och viss upphandling inom ytterligare 13 varu- och tjänsteområden där nämnderna ingår i en gemensam upphandling. Dessutom har verksamheten under året erbjudit enskilda förvaltningar och dess verksamheter att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd. Under perioden har ca 50 upphandlingsuppdrag genomförts.

Vad avser gemensam IT-service har nämndens beställarverksamhet fortsatt arbetet med att följa upp och styra leveransen av tjänsterna med utgångspunkt från stadens avtal. Vidare har verksamheten arbetat aktivt med stöd till förvaltningarna och bolagen till att kunna använda serviceutbudet på ett effektivt sätt.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration har genomförts planerligt och årsmålen för produktiviteten mätt i antal fakturor per administratör har i stort uppnåtts. Verksamheten har i dialog med stadsledningskontoret fortsatt arbeta med att standardisera och utveckla stadens ekonomiprocesser. Ekonomiadministrationen deltog i stadens kvalitetsutmärkelse och vann tävlingsklassen ”andra verksamheter”, i konkurrens med 18 andra enheter inom staden.

Löneadministrationens produktivitet har höjts jämfört med föregående år. Antalet lönespecifikationer per löneadministratör har ökat och kostnaderna per utbetalad lön har minskat. Verksamheten har arbetat med att effektivisera tjänsterna samt processer och rutiner på området.

Fortsatt effektivisering

Med avsikten att effektivisera verksamheten har det sedan tidigare påbörjade arbete med att implementera Lean fortsatt inom förvaltningen. Satsningen handlar bland annat om att öka kundvärdet, stärka samsynen kring målen, att arbeta smartare samt att organisera och engagera medarbetarna i gemensamt förbättringsarbete. Utöver de verksamheter som tidigare har infört metoden (löneadministration och upphandling) har under hösten genomförandet påbörjats även inom ekonomiadministration, IT-service och administrativa avdelningen. Sedan tidigare arbetar samtliga verksamheter också fortlöpande med kvalitetsutveckling i enlighet med stadens program för kvalitetsutveckling och integrerade ledningssystem (ILS).

Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden har nämnden arbetat kontinuerligt med att utveckla prismodeller för verksamheternas tjänster.

Kommunikation

Kommunikation med och information till kunderna och övriga intressenter har varit en prioriterad fråga. Ambitionen är att budskapen och utformningen av kommunikationen alltid ska utgå från målgruppens perspektiv och behov. Med utgångspunkt bland annat från kundundersökningens resultat har förbättringar genomförts såsom exempelvis tidig kommunikationsplanering inför förändringar. Av insatser i övrigt på området kan nämnas att en handfull informationsblad och ett antal nyhetsbrev för IT-området har publicerats.


Kommunfullmäktiges aktiviteter




Servicekommittén har uppdraget att i samråd med kommunstyrelsen utveckla sin kompetens inom EU-projekt och redovisning. För att kunna erbjuda stadens förvaltningar stöd i framför allt administration och redovisning gällande stadens EU-projekt har servicekommittén rekryterat kompetens inom området (en EU-controller och en redovisningsekonom). Under året har servicekommittén ingått överenskommelser om projektstöd med fyra förvaltningar. Servicekommittén deltar i ett pågående projekt lett av SLK som syftar till att utarbeta riktlinjer, gränssnitt, manualer mm för stadens arbete med EU-finansierade projekt.

Övertagandet av ansvaret för att administrera stadens andrahandsuthyrning till brukare (ca 8000 uthyrningsavtal) har genomförts planenligt. Beslut om gränssnitt togs i maj och två pilotförvaltningar överfördes i juni. Erfarenheterna från överföringen av pilotförvaltningarna användes för att genomföra åtgärder för att uppnå projektmålen. I december togs beslut om ett justerat gränssnitt vilket innebär att avtalsadministration av försöks- och träningslägenheter blir en frivillig tilläggstjänst. Stadens regler och riktlinjer har förtydligats och kommunicerats till förvaltningarna samt publicerats på intranätet. Arbetet med att säkerställa en enhetlig behandling av alla brukare fortsätter. Utvärderingsmöten har

genomförts med samtliga berörda förvaltningar. Projektets slutrapport kommer att föreläggas styrgruppen i januari 2013.


Aktiviteterna avseende sommarkoloniverksamhet och Äldre Direkt redovisas nedan under nämndens mål för Kontaktcenter Stockholm.

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års-mål | Period |
|---|------------------|--------|---------------------|--------|
|  Administrationens andel av de totala kostnaderna (alla nämnder) | 4,9% | 5 % | minska | 2012 |
|  Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm | 83 | 90 | tas fram av nämnden | 2012 |
|  Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder) | 1 st | 1 st | tas fram av nämnden | 2012 |

| KF:s aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  I samråd med kommunstyrelsen utveckla sin kompetens inom EU-projekt och EU-redovisning | 2012-01-01 | 2012-12-31 | |
|  Ta över administrationen av sommarkoloniverksamheten för barn i grundskolan | 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 | |
|  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

 Uppfylls helt

Med utgångspunkt från verksamhetens utveckling och resultat görs bedömningen att nämndens mål har uppfyllts. Arbetet har bedrivits enligt verksamhetsplanen och nya uppdrag avseende utbildningsförvaltningen och äldreförvaltningen har startat. Öppettiderna för Äldre direkt har utökats två dagar i veckan. Ett ständigt pågående arbete med att effektivisera processer och rutiner fortlöper. Förvaltningen följer kontinuerligt ärendevolymer och kostnadsutveckling och med detta som grund beslutade servicenämnden att från den 1 maj införa ett differentierat rörligt pris på Äldre direkts tjänster.

Under året har kundundersökningar genomförts både avseende medborgarnas uppfattning om service och bemötande och förvaltningarnas uppfattning om hur kontaktcenter fungerar avseende bemötande, effektivitet och information. Vad avser medborgarna ansåg 88% att de fått svar på sin fråga eller fått veta vart man kan vända sig. Vidare var 84% nöjda med bemötandet och 82% var nöjda med det förtroende som handläggaren inger. Slutligen var 83% nöjda eller mycket nöjda med servicen som helhet. Mätningen baseras på omkring 800 enkätsvar.



Den undersökning som riktades till förvaltningarna omfattar ett hundratal chefer och nyckelpersoner inom förvaltningarna som har kontakt med kontaktcentret. Svarsfrekvensen var låg varför tolkningen av resultatet måste ske med försiktighet. Sammanfattningsvis är kunderna nöjda med bemötandet från medarbetarna och med möjligheten att komma i kontakt med kontaktcentret. Dock är man något mindre nöjd med informationen samt med kontaktcentrets förmåga att ge effektiv service. Andelen av de svarande som kunder som är nöjda med verksamheten som helhet var 70% och NKI var 56.


Under 2012 har kontaktcenter hanterat ca 351 000 ärenden via telefon, e-post och brev. Därutöver har kontaktcenter i tekniska nämndhuset haft ca 2 970 besök i kundmottagningen. Prestationer för Äldre direkt och förskola/skola redovisas i bilaga 4.2. Den genomsnittliga lösningsgraden för ärenden är drygt 88%, d v s över nämndens årsmål. Inom vissa svarsgrupper ligger lösningsgraden nära 100%. Det är framförallt inom områden där kontaktcenter även handlägger ärenden på delegation från en förvaltning. Inom andra områden blir lösningsgraden lägre beroende på att det inkommer många ärenden där kontaktcenter enligt gränssnittet ska överlämna ärendet till en förvaltning. Årsmålet att 85% ska få svar inom 1 minut nås inte. Förklaringar till detta är dels att delar av verksamheten varit underbemannad en stor del av året, dels att det periodvis under året varit ett mycket stort antal inkommande ärenden som inte har kunnat förutses.

Nämnden har i uppdrag att etablera och driva den stadsgemensamma funktionen för synpunkts- och klagomålshantering Tyck till, vilken sedan mars 2012 omfattar samtliga förvaltningar. Under året har 3 570 ärenden inkommit. Flest synpunkter har inkommit gällande trafik och stadsplanering, skola, parkering, äldreomsorg samt kultur och fritid. Syn-

punkterna har främst handlat om verksamhetsinnehåll, men också om bemötande, tillgänglighet och information. Av det totala antalet ärenden som inkommit avser drygt 1 900 klagomål. Trafikkontoret är den förvaltning som har flest ärenden (se bilaga 4.3).

Med syftet att göra kostnadsjämförelser skickades en enkät sex kommuner som har etablerat kontaktcenter. Vid årets slut hade svar inkommit endast från tre kommuner. Det är för litet underlag för att kunna dra några säkra slutsatser, men det indikerar dock att den genomsnittliga kostnaden per ärende för Stockholms kontaktcenter står sig väl vid en jämförelse.

| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|---|------------------|--------|---------|
|  Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid första kontakten | 88% | 80% | VB 2012 |
|  Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut | 65 | 85 | VB 2012 |

| Nämndens aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
|  Prisjämförelser med andra aktörer ska genomföras avseende kontaktcenters serviceutbud | 2010-01-01 | 2012-12-31 | |

NÄMNDMÅL:

Service nämnden ska effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten

-  Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms sammantaget vara uppfyllt. Upphandlingsverksamheten har genomfört uppdrag avseende central respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning, verksamhetsspecifika upphandlingar samt rådgivning och kvalitetsgranskning inom upphandlingsområdet. Arbetet har i stort genomförts i enlighet med verksamhetens planering. Årsmålet om 90% kundnöjdhet har inte uppnåtts.



På uppdrag av stadsdirektören har verksamheten svarat för upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central upphandling. Verksamheten har även svarat för samordning, avtalsförvaltning och viss upphandling inom ytterligare 13 varu- och tjänsteområden där nämnder eller bolag valt att ingå i gemensam upphandling (se bilaga 3).

Under hösten genomfördes en kundundersökning riktad till samtliga ekonomi- och upphandlingsansvariga inom stadens förvaltningar och bolag. Nöjd-kund-index för de svarande inom målgruppen var 60, att jämföra med 62 år 2011. Andelen nöjda kunder med verksamheten som helhet var 86% vilket ska jämföras med 79% 2011. Motsvarande siffra för nöjdhet vad gäller de centrala ramavtalen var 80% (63% 2011).

Verksamheten har under året erbjudit enskilda förvaltningar och dess verksamheter att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd. Under perioden har ca 50 upphandlingsuppdrag erhållits. Vidare har verksamheten löpande genomfört olika rådgivnings- och kvalitetssäkringsuppdrag.

I syfte att stärka och utveckla medarbetarnas kompetens har respektive upphandlare fullföljt en utbildningsplan med målsättningen att uppfylla kraven för Certifierad upphandlare enligt SOI – Sveriges Offentliga Inköpare. Verksamheten har regelbundet varit representerad vid möten med stadens upphandlarnätverk. Vid dessa möten samt i direkt dialog med uppdragsgivare och övriga intressenter har flera synpunkter på upphandlingsarbetet inom staden framförts, vilka utgör viktiga utgångspunkter för förbättringsarbete. Vidare har verksamheten avsatt betydande resurser i stadsövergripande projekt avseende införande av IT-verktyg som stödjer såväl upphandlings- som inköpsprocessen inom stadens samtliga verksamheter.

Upphandlingsverksamheten tillämpar lean-metodik som stöd i det dagliga arbetet med att effektivisera och förbättra de tjänster som erbjuds kunderna inom stadens olika verksamheter.

| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|---|------------------|--------|--------|
|  Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal) | 80 | 90 | 2012 |
|  Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service | 86 | 90 | 2012 |

NÄMNDMÅL:

Servicenämnden ska effektivisera koncernens gemensamma IT-service

-  Uppfylls delvis

Nämndens mål bedöms vara delvis uppfyllt. Verksamheten har planenligt arbetat med att följa och styra leveransen av IT-tjänsterna vilket främst har skett genom kontakter med




stadens verksamheter. Därutöver har leveransstyrning, ändringar i utbudet och kommersiella frågor hanterats i samband med veckovisa möten med Volvo IT. Resultatet när det gäller kundtillfredsställelse är dock inte i nivå med förväntningarna då andelen nöjda kunder av de svarande i årets kundundersökning var 68% och NKI var 52 (jämförelsetal med föregående år saknas).

Verksamheten har arbetat med en fortsatt inriktning mot ökad kundorientering och höga servicenivåer. Kunderna har löpande erbjudits temadagar med olika inriktningar och olika grupperingar vilket syftar till att ge förvaltningarna och bolagen stöd till att använda stadens gemensamma IT-service på ett effektivt sätt.

Formerna för uppföljning av leveransens omfattning och kvalitet har utvecklats kontinuerligt. Ett rapportpaket har tagits fram som har anpassats till förvaltningarnas och bolagens specifika behov. Vidare har verksamhetsområdets kundansvariga arbetat med att utveckla kundmötet. Olika former för dessa möten har prövats under året. Möten har skett enskilt eller i grupper av förvaltningar/bolag/skolor som har gemensamma intressen och där behov finns att diskutera gemensamma problemställningar. Här ges också förutsättningar till lärande och till att få nya perspektiv på gemensamma problem. Därutöver ska tilläggas att ett samarbete med utbildningsförvaltningen har etablerats för att förbättra situationen vad gäller gemensam IT inom stadens skolverksamheter.

Under året har en ny kanal för information till kunderna införts. Via den s k Kundytan erbjuds lättillgänglig, gemensam information om IT-servicen.

För att effektivisera arbetet och fokusera på kundvärde har verksamhetsområdet påbörjat införandet av Lean.

| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|---|------------------|--------|---------|
|  Antal kundmöten för leveransuppföljning per förvaltning eller bolag | 7 | 5 | VB 2012 |
|  Antal temamöten per år | 5 | 4 | VB 2012 |
|  Andel nöjda kunder enligt årlig kundundersökning | 68 | 90 | 2012 |

NÄMNDMÅL:

Service-nämnden ska effektivisera koncernens telefoni

- Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera koncernens telefoni har bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen. Beställarverksamheten följer fortlöpande leveransen till dess omfattning och kvalitet. Kontinuerliga träffar har genomförts med stadens telefoniansvariga.

Under året har antalet inkomna samtal till den gemensamma växeln uppgått till 1 902 307. Det är en minskning med ca 163 000 jämfört med föregående år. Leverantören uppfyller avtalet avseende andel besvarade samtal inom 25 sekunder då 81% av samtalen har besvarats inom den avtalade tiden (se bilaga 4.4).

Verksamhetens utveckling och resultat ger den sammanfattande bedömningen att nämndens mål har uppfyllts.

NÄMNDMÅL:

Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

- Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration har bedrivits planligt och målet bedöms ha uppfyllts. Produktivitetmålen för antal fakturor per administratör har i stort uppnåtts. Priset för elektroniska leverantörsfakturor sänktes med 6% i jämförelse med 2011. Sammantaget är 72% av kunderna nöjda med tjänsterna och servicen. Arbetet med att standardisera och utveckla stadens ekonomiprocesser har fortsatt i samarbete med stadsledningskontoret och övriga förvaltningar. Därutöver har verksamheten arbetat med att utveckla information och blanketter, kundsamverkan och prissättningsmodell med mera.

Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per helårsanställning och månad uppgår till 4 517 respektive 3 438, att jämföra med nämndens respektive årsmål är 4 600 respektive 3 300. Under året har 24 förvaltningar köpt tilläggstjänster. Jämfört med föregående år har fler förvaltningar köpt mer omfattande redovisningstjänster. Totalt har 176 kundmöten genomförts. Prestationer redovisas i bilaga 4.1.

Årets kundundersökning visade att nämndens årsmål för verksamhetsområdet avseende 90% nöjda kunder inte har uppnåtts. Andelen nöjda kunder (72%) är en försämring jämfört med 2011 (82%). Nöjd-kund-index uppgår till 61, att jämföra med 67 närmast föregående år. Mest nöjda är kunderna med bemötande och tillgänglighet. Förbättringsområden finns när det gäller telefonihantering i avseendet att nå en önskad handläggare, att få svar på frågor, blanketter och att hitta information på intranätet.

Arbetet med effektivisering genom utveckling av stadens ekonomiprocesser har fortsatt. Förvaltningen samarbetar här med stadsledningskontoret och deltar i olika samverkansforum och utvecklingsprojekt. Verksamhetsområdet har bidragit med medarbetare/ kompetens i stadens projekt SUNE (upphandling av nytt ekonomisystem) och effektivt inköp.



Ekonomiadministrationen har övertagit ansvaret för att ansluta leverantörer till Svefaktura vilket har bidragit till att det elektroniska flödet har ökat. Andelen inlästa kundfakturer respektive andelen elektroniska leverantörsfakturer fortsätter att öka. År 2012 är 95% (2011 93% och 2010 92%) av kundfakturerna inlästa. Vidare är 95% (2011 94% och 2010 93%) av leverantörsfakturerna elektroniska.


Den differentierade prissättningen har utvecklats ytterligare, vilket har gett förvaltningarna incitament att öka effektiviteten bl a genom minskad manuell hantering. En prismodell för den nya tjänsten hyresadministration har tagits fram.

Informations- och utbildningsinsatser har genomförts i samarbete med ett antal förvaltningar, som exempelvis arbetsmarknadsförvaltningen och utbildningsförvaltningen.

Kompetensutveckling har genomförts enligt plan och uppkomna behov. Kompletterande insatser gjordes i internutbildningen ”Grundläggande redovisning och bokföring” och samtliga medarbetare har deltagit i en momskurs. Verksamhetsområdet var representerat på Agressos årliga användarkonferens och på fackmässan KommeK 2012 i Malmö. Samtliga enhetschefer har fullföljt förvaltningens chefsutvecklingsprogram. I syfte att utveckla kommunikation och professionellt bemötande har Talkmap steg 1 genomförts för alla medarbetare. För att hantera hyresadministration av andrahandsuthyrning har berörda handläggare utbildats i LOIS, stadens lokalsystem. Arbetet med att införa Lean startade under hösten och arbetet har sedan fortsatt med att kartlägga huvudprocesser och genomföra prioriteringsmöten.


Verksamhetsområdet deltog för andra gången i stadens kvalitetsutmärkelse och blev glädjande nog vinnare i tävlingsklassen ”andra verksamheter”.

| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|--|------------------|--------|---------|
|  Antal kundfakturer per månad och administratör/heltid, genomsnitt | 4517 | 4 600 | VB 2012 |
|  Antal leverantörsfakturer per månad och administratör/heltid, genomsnitt | 3438 | 3 300 | VB 2012 |

| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|---|------------------|--------|--------|
|  Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster | 72 | 90 | 2012 |

NÄMNDMÅL:

Effektivisera stadens löneadministration

-  Uppfylls delvis

Nämndens mål bedöms vara delvis uppfyllt. Arbetet med att effektivisera stadens löneadministration har bedrivits planenligt. Antalet lönepecifikationer per administratör har i genomsnitt varit 971 vilket överstiger årsmålet och är en ökning från föregående år (873). Kostnaderna per administrerad lön är 69 kr (71 kr under 2011) och priserna har sänkts. Årets kundundersökning visar dock att andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet har minskat. Sammantaget är endast 59 % av kunderna nöjda med tjänsterna och servicen som helhet, vilket kan jämföras med 84% föregående år. NKI är 51 vilket ska jämföras med 70 för 2011.

Det totala antalet lönespecifikationer var 617 004 vilket är i nivå med föregående år. För att uppnå en effektiv organisation i förhållande till volymen har under året skett en fortsatt anpassning och översyn av bemanning, arbetssätt och arbetsfördelning. Andelen löner som administrerats via Lisa självservice eller andra försystem har under perioden i genomsnitt varit 73%, att jämföra med 71% för år 2011. För att bidra till ökning av den elektroniska hanteringen tillämpar förvaltningen differentierad prissättning med högre debitering för manuella underlag. Den återstående andelen underlag som inkommer manuellt omfattar främst timavlönade som inte har tillgång till stadens maskinella registrering. Prestationer redovisas i bilaga 4.1.

Kundtillfredsställelsen har minskat jämfört med tidigare år. Främst gäller detta uppfattning om servicens effektivitet. Av kundundersökningen framgår exempelvis att många önskar en individuell handläggare för respektive förvaltning. Utifrån resultatet av undersökningen arbetar verksamheten vidare med att anpassa arbetssätt och organisation för att bättre möta kundernas förväntningar inom ramarna för uppdraget. Det ska noteras att merparten av stadens anställda inte har omfattats av kundundersökningen eftersom denna

enbart vänder sig till stadens chefer, skolintendenter med flera. I det fortsatta arbetet med att utveckla kundrelationerna kommer denna omständighet att beaktas.



Vad gäller kundservice i övrigt ska nämnas att verksamhetens etablering av servicefunktionen för inkommande frågor (Löneservice) bedöms ha inneburit bättre tillgänglighet och snabbare service för stadens anställda. Andelen besvarade samtal har under året varit 84%, att jämföra med 54% under 2011. Lösningssgraden för de inkomna frågorna är över 80%.

Löneadministrationen arbetar vidare med att fördjupa kundrelationerna och utveckla samarbetet med förvaltningarna. Ett 50-tal kundmöten har genomförts vilka exempelvis har handlat om avstämning gällande nyheter och förändringar samt om samverkan och kundnöjdhet. Därutöver har ”kunddagar” genomförts vid tre tillfällen med sammanlagt ca 220 deltagare. Kundens uppfattning om verksamheten följs också upp i den löpande hanteringen av synpunkter och klagomål och resultatet används i förbättringsarbetet. Verksamheten har också samverkat med stadsledningskontoret om standardisering av processer och system för området.

Löneadministrationen erbjuder service och utbildning i Lisa-självservice och generellt om lönehantering som tilläggstjänst. Under perioden har nio Lisa- självserviceutbildningar genomförts. Löneadministrationen har även deltagit vid utbildning för chefer och administrativ personal hos åtta förvaltningar. Merparten av dessa utbildningar har vänt sig till utbildningsförvaltningens chefer och medarbetare. Vidare kan nämnas att 12 förvaltningarna har köpt tilläggstjänster gällande administration av organisationsträdet i Lisa- självservice samt att en förvaltning köpte beräkning av årsarbetstid.

Servicenämnden handlägger även kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner för anställda och tidigare anställda enligt gällande pensionsavtal samt ansvarar för stadens del av avtalsförsäkringarna. Under året har 2 221 pensionsärenden handlagts varav 1 905 ålderspensioner. Informationsmöten om pensionsfrågor har anordnats i samarbete med förvaltningarna vid åtta tillfällen, med sammanlagt 300 deltagare.

Lean används som metod för att öka kundvärdet samt för att effektivisera arbetsprocesser, rutiner och tjänster. Förbättringsarbete pågår vad gäller information, tillgänglighet, ett förbättrat ärendeflöde samt ett processinriktat arbetssätt. Utbildning gällande bemötande har genomförts i enlighet med Talkmap-metoden för att utveckla det professionellt bemötandet och kommunikationen med kunder/intressenter. Under året har också en översyn av arbets- och ansvarsfördelning genomförts med syftet att uppnå en mer flexibel och mindre individberoende verksamhet, ökad kundnytta och bättre arbetsmiljö.

| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|--|------------------|--------|---------|
|  Andel nöjda kunder gällande löneadministrations service och tjänster | 59 % | 90 % | VB 2012 |
|  Antal löner per månad och administratör/heltid, genomsnitt | 971 | 950 | VB 2012 |

Särskilda redovisningar

Medarbetarfrågor

Sjukfrånvaroutvecklingen redovisas och analyseras på annat ställe i denna verksamhetsberättelse (under mål 2.4). Vad avser kompetensförsörjning har insatser genomförts planerligt gällande medarbetarnas kompetensutveckling och möjligheter till delaktighet och inflytande samt att chefsutvecklingen har skett planerligt. För att säkerställa att medarbetarnas kompetens underhålls och utvecklas har individuella planer utformats i samband med utvecklingssamtalet vilka har följts upp under året. Medarbetarna har getts möjlighet att delta i planering, genomförande, uppföljning och utveckling av verksamhet och tjänster.

Under våren har ett utvecklingsprogram för förvaltningens enhetschefer och biträdande enhetschefer avslutats. Programmet har syftat till att utveckla ledarskapsförmågan och ska bl a öka samsynen om ledarskapet inom förvaltningen samt erbjuda dialog med kollegor för erfarenhetsutbyte och vidareutveckling i dagligt ledarskap. Det har handlat om exempelvis chefsrollens krav och möjligheter och att få ökad kunskap om olika former av ledarskapsverktyg samt att utveckla den kommunikativa förmågan. Utöver detta har flera av förvaltningens chefer deltagit i stadens utbildning för chefskörkort samt i utvecklingsgrupper.

Personalstatistik (antal tillsvidareanställda m m) redovisas i bilaga 5.

Jämställdhet och mångfaldsplan samt diskriminering

Inga diskrimineringsärenden gällande anställda inom servicenämnden har varit aktuella under året. Inte heller finns några avvikelser från den jämställdhets- och mångfaldsplan som nämnden beslutat om för perioden 2010-2012.

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande, i olika forum för kundmöten och i kundundersökningarna. Hanteringen av synpunkterna följer förvaltningens policy och system. Sammantaget har 610 synpunkter och klagomål tagits emot, varav omkring 150 i det löpande arbetet och 450 i kundundersökningarna. Av det totala antalet är omkring 500 att betrakta som klagomål medan drygt ett hundratal avser positiva synpunkter och förbättringsförslag.

Kontaktcenterverksamheten har tagit emot ett antal klagomål avseende fel eller missförstånd gällande den information som ges. Vidare handlar vissa negativa synpunkter om svårigheter gällande användning av stadens boendeparkeringsystem. Därutöver har ett antal klagomål getts gällande tillgängligheten vilka har getts i samband med enskilda händelser under året då arbetstrycket har varit onormalt högt. Verksamheten har med utgångspunkt från synpunkterna genomfört genomgångar av rutiner och uppföljningar samt arbetat med bemanningsfrågor.

När det gäller upphandlingsverksamheten har inkomna klagomål främst avsett leverantörsutförandet samt information. Förvaltningen har därvid tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelse och eventuella förbättringsåtgärder. När klagomålen har gällt avtalsdatabasen har de vidarebefordrats till systemägaren och stadsledningskontoret.

IT-serviceverksamheten har löpande fått reaktioner på leverantörens utförande av tjänsterna. Flera synpunkter och klagomål under året har berört skolorna. Dessutom har användaradministrationen och behörighetsadministrationen blivit föremål för klagomål. Verksamheten har kontinuerligt följt upp utförandet av tjänsterna i dialog med leverantören. I samband med detta har synpunkterna rapporterats och diskuterats. Utifrån detta har åtgärder vidtagits för att lösa uppkomna problem, minska sårbarhet samt införa och föreslå förbättringar.

Från kundundersökningen framkom synpunkter gällande tidsåtgången för att få till stånd förändringar och förbättringar, oklarheter i ansvarsfördelningen inom stadens IT-leveranser samt om kunddialogen vid verksamhetsförändringar. Dessa synpunkter har beaktats och åtgärdats bland annat i samband med att nya kanaler för kommunikation har etablerats samt vid utveckling av kundmötena.

Inom löne- respektive ekonomiadministrationen finns relativt många klagomål som avser möjligheten att få en lättillgänglig och effektiv personlig service. Ett flertal av dessa kunder, i många fall chefer inom stadens verksamheter, vill ha möjligheten att direkt kontakta en särskild handläggare för respektive förvaltning. Serviceförvaltningen avser att se över möjligheterna att möta dessa kunders behov inom ramen för uppdraget. I övrigt gäller klagomålen inom dessa verksamheter främst frågor om gränssnitt och avtal, blanketter, rutiner, fakturor, information samt service i övrigt. Förvaltningen åtgärdar dessa frågor genom informationsinsatser samt i samband med förbättringsarbete och uppföljningar, internt och med kunderna.

Därutöver har verksamheterna fått vissa klagomål vad gäller bemötandet. I dessa fall har återkoppling gjorts både till kunden och medarbetaren för att ställa saker tillrätta och förhindra att problem uppstår igen.

Serviceförvaltningen har tagit emot totalt 74 synpunkter och klagomål via Tyck till. Av dessa avsåg endast fem de egna verksamheterna (ingår i redovisningen ovan) medan de övriga gällde andra förvaltningar inom staden. I dessa fall vidarebefordrades synpunkterna till respektive ansvarig förvaltning.

E-tjänstprogrammet

Nämnden beviljades under året medel om 300 tkr till en förstudie för införande av ärendehanteringssystem inom verksamheterna. Arbetet med detta har ännu inte påbörjats och medlen för förstudien har med stadsledningskontorets medgivande överförts till 2013.

Intern kontroll

Förvaltningen har genomfört internkontroll främst i samband med den sedvanliga verksamhetsstyrningen. Detta betyder att verksamheterna vid planering beaktar identifierade risker. Vid genomförande och uppföljning kontrolleras att verksamhetens mål uppfylls, att resurserna används effektivt, att utförandet är korrekt enligt gällande regelverk osv. Med utgångspunkt från uppföljningar och resultat har vid behov genomförts förbättringar för att stärka styrningen

I enlighet med nämndens internkontrollplan har även särskilda kontrollaktiviteter genomförts inom ett antal granskningsområden enligt nedan. Förbättringsarbete genomförs med utgångspunkt från de eventuella brister som har konstaterats.

Upphandlingsprocessen

Med utgångspunkt från gällande lagstiftning samt stadens upphandlingspolicy har förvaltningen granskat hur kvalitetssäkringen av upphandlingsprocessen har utförts och fungerar. Detta har skett genom stickprover och systematisk kontroll av att samtliga erforderliga dokument finns samlade i aktuell upphandlingsakt.

Granskningen har visat att kvalitetssäkring har utförts i enlighet med fastlagd projektplan inom respektive upphandling. Med detta som utgångspunkt arbetar verksamheten nu vidare med att utveckla samarbetsformerna inom verksamheten. Målsättningen är att minska sårbarheten vid exempelvis tillfällig frånvaro, genom att varje större upphandlingsprojekt bemannas med en huvudprojektledare samt även en biträdande projektledare.

Avtalsuppföljning

Granskningar har genomförts avseende gemensam växel, IT-service samt avtalsuppföljning vid ett antal av serviceförvaltningens centralupphandlingar.

När det gäller den gemensamma växeln har kontrollinsatser skett genom månatlig uppföljning och avstämning av hur leverantören klarar att leva upp till avtalets krav. Statistik har dessutom redovisats till servicenämnden månatligen. Vidare har uppföljning skett genom regelbundna besök hos leverantören och avstämningsmöten tillsammans med stadsledningskontorets telefonistrateg

Vad angår IT-service har löpande avtalsuppföljning gjorts av leverantören för IT-servicetjänster. Månadsvisa uppföljningar av leveransens kvalitet och omfattning redovisas, med samlade uppgifter för hela staden. Samtliga leveransområdets utfall och volymer granskas och följsamheten i förhållande till gällande avtal bedöms. Stickprov har gjorts under året för att bevaka att redovisat aggregerat utfall inte väsentligen avviker från utfallet inom respektive förvaltning och bolag. De genomförda stickproven har inte visat på avvikelser som föranleder någon åtgärd.

På upphandlingsområdet har granskningar av avtalsuppföljningsprocessen skett inom området livsmedel. Granskningen har visat att leverantören systematiskt genomfört förändringar i pris- och sortiment som inte till fullo överensstämmer med föreskrifterna i aktuellt avtal. Detta har resulterat i att serviceförvaltningen inlett ett arbete tillsammans med leverantören i syfte att förtydliga de rutiner och arbetssätt som ska användas i samband med dessa aktiviteter.

Sjukfrånvaro

Cheferna har kontinuerligt under året följt upp sjukfrånvaron för sin enhet/sitt verksamhetsområde. Vidare har förvaltningsledningen följt upp sjukfrånvaron en gång per månad i syfte att noga följa utvecklingen och vid behov föreslå åtgärder. Kontrollåtgärder som genomförts är att förvaltningens PA-konsult kontinuerligt granskat antalet sjukdagar/sjukperiodens längd för att vid behov påtala för berörd chef att en rehabiliteringsutredning ska göras. PA-konsulten har också haft insyn, och i vissa fall även deltagit, i flertalet av de rehabiliteringsåtgärder som skett under året. I samband med den interna granskning av frånvarorapporteringen som skett vid två tillfällen under året, har respektive chef också stöttats i sin uppföljning av sjukfrånvaron.

Sammantaget är bedömningen att sjukfrånvaron har omfattats av en noggrann och kontinuerlig uppföljning under året samt att rehabiliteringsinsatserna i de allra flesta fall genomförts i enlighet med stadens direktiv på området.

Rekrytering

De planerade kontrollaktiviteterna under året hade som syfte att säkerställa att genomförda rekryteringar svarade mot verksamheternas behov av kompetens samt att diskriminering inte förekommer. Någon regelrätt granskning av aktiviteterna har inte gjorts, men PA-funktionen har under året utvärderat merparten av de genomförda rekryteringarna. Detta har varit möjligt då PA-funktionen haft insyn i merparten (samt även deltagit i många) av rekryteringarna. Vid utvärderingarna har inga avvikelser noterats vilket tyder på att rekryteringarna genomförts på ett strukturerat och ändamålsenligt sätt.

Säkerställande av korrekta utbetalningar

Granskningen inom ekonomiadministration har omfattat hanteringen av leverantörsfakturer och utbetalningsunderlag.

Vad gäller ekonomiområdet har den interna hanteringen kontrollerats utifrån ett gemensamt granskningsprotokoll med fokus på manuella underlag och manuell hantering. Stickprov har gjorts liksom kontroll av att gällande arbetsbeskrivningar och ledtider har följts och att obligatoriska kontrollmoment har genomförts. De genomförda kontrollerna har inte påvisat att utbetalningar har skett till fel mottagare eller med felaktiga belopp. Det har dock förekommit att betalning skett vid felaktig tidpunkt då förvaltningens attestant inte har angett förfalldatum på underlaget. Mot bakgrund av detta ska denna risk tas upp både internt inom verksamheten och med kunderna. Vidare kan förbättringar ske avseende ankomststämpling av inkomna underlag och hanteringen av attestkort. Arbetsbeskrivningar finns och ytterligare uppföljningar av att dessa är kända och följs ska göras. Dokumentationen av obligatoriska kontroller enligt arbetsbeskrivningar vid framtagande av betal-

ningsförslag och betalningsbekräftelse kan bli tydligare. Detta ska också följas upp med berörda medarbetare.

På löneområdet har genomförda granskningar fokuserat på felaktiga underlag för utbetalning och interna fel i hantering och rutiner. Kontrollerna har under året främst omfattat ”direktanalys” av felaktigheter som innebär ett urval i utdata som sedan har stämts av mot anvisningar för en korrekt hantering enligt fastställda rutiner och arbetssätt. Härutöver har hanteringen av löneskulder kontrollerats särskilt. Med anledning av detta har översyn gjorts av hantering och rutiner för löneskulder. I detta sammanhang har också särskilda informationsinsatser genomförts.

Genomförd granskning av 382 skuldärenden visar att det i 67 fall fanns en anmärkning av något slag kring efterlevnaden av gällande anvisningar och rutiner. De flesta av dessa anmärkningar rör sig om justering vid fel utbetalningstillfälle eller att specifikationen av skulden är knapphändig. Blanketter och rutiner har setts över och genomgång och förtydligande av rutiner och regelverk har genomförts under våren.

Med utgångspunkt från resultaten har förbättringar genomförts när det gäller interna anvisningar samt blanketter. I detta sammanhang har genomgångar av anvisningar och rutiner genomförts med personalen. Behov av systemförändringar och förtydliganden i anvisningar har identifierats och framförts som synpunkter till systemförvaltaren och till stadsledningskontoret.

Bilagor

- 1 Blanketter 2.1, 3.2-3.6
2. Budgetavräkning samt resultat- och balansräkning
3. Avtalsförteckning
4. Prestationer och statistikuppgifter
 - 4.1 Löneadministration och ekonomiadministration
 - 4.2 Äldre direkt och förskola/skola
 - 4.3 Tyck till
 - 4.4 Gemensam växel
5. Nyckeltalsredovisning