



Handläggare: Lars Ericsson  
Telefon: 508 11 818

Servicenämnden  
2013-04-16

## **Budgetunderlag för 2014 och inriktning för 2015 och 2016**

### **Förslag till beslut**

Servicenämnden godkänner budgetunderlaget för 2014 och inriktning för 2015 och 2016 och överlämnar ärendet till kommunstyrelsen.

Teenie Bennerholt  
Förvaltningschef

### **Sammanfattning**

I detta ärende redovisas nämndens budgetunderlag för år 2014 med inriktning för 2015 och 2016. Här beskrivs övergripande nämndens strategiska satsningar för att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. Vidare redovisas uppgifter om förväntade volymförändringar och efterfrågan inom verksamheterna, förändringar gällande förutsättningar samt övriga viktiga faktorer som påverkar verksamhetens utveckling.

Nämnden ska bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* genom att utveckla och utvidga servicen inom kontaktcentret med tjänster riktade till medborgarna, näringslivet med flera intressenter. Därutöver kommer nämnden medverka till att infria

målet genom att vidareutveckla administrationen av andrahandsuthyrning till stadens brukare samt genom att utveckla användningen av miljökriterier vid upphandlingar.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* handlar nämndens satsningar om att fortsatt erbjuda och vidareutveckla lättillgänglig och kvalificerad service via kontaktcentret. Valfrihet mellan olika alternativ inom utbildning, omsorg med mera underlättas genom information och vägledning. Därutöver ska nämnden medverka till att infria målet genom kompetensutveckling för medarbetare och chefer, hälsobefrämjande insatser samt fortsatt arbete med att minska sjukfrånvaron.

Nämnden ska inom ramen för kommunfullmäktiges mål *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* arbeta vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner. Servicenämnden avser att arbeta aktivt med att, i dialog med stadsledningskontoret samt stadens förvaltningar och bolag, ta fram förslag och bidra till att etablera tjänsteområden för samordning. Viktiga strategiska frågor för perioden är tjänsteutveckling samt kommunikation och samverkan med kunderna och övriga intressenter. Det är också angeläget att väl fungerande styrformer och system för de stadsgemensamma funktionerna utvecklas samt att finansiering och prissättning av tjänsterna utformas så att kostnadsmedvetenheten ökar och fortsatta effektiviseringar genomförs. Ett utvecklingsområde är att hitta effektiva kundanpassade lösningar, för servicetjänster såväl som för beställarstöd, inom ramen för stadens mål. Lean ska användas som en metod för effektivisering och förbättringsarbete.

## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2013-04-09 (protokoll bifogas).

## Bakgrund

Enligt kommunallagen ska kommunens budget innehålla en plan för ekonomin för en period av tre år. Budgetåret ska alltid utgöra periodens första år. Utgångspunkt för nämndernas arbete med budgetunderlagen är beslutad plan för 2014 i kommunfullmäktiges budget för år 2013 med inriktning på åren 2014 och 2015. Till ärendet hör nämndens lokalförsörjningsplan i bilaga 1. Därutöver redovisas sifferuppgifter i blanketter enligt stadsledningskontorets anvisningar.

## Inledning

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en storstad i världsklass. Servicenämnden ska i enlighet med visionen erbjuda högklassig service och medverka till kost-



nadseffektiva verksamheter inom staden. Nedan redovisas nämndens strategiska satsningar för att bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. Vidare beskrivs faktorer som är av betydelse för arbetet med att effektivisera administrativa funktioner inom ramen för nämndens verksamhetsansvar.

### **Kommunfullmäktiges inriktningsmål**

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

Servicenämnden ska bidra till att det ska vara lätt att vara stockholmare. Kontaktcenter Stockholm ska under perioden fortsätta att erbjuda lättillgänglig och snabb service. Tjänsterna ska utvecklas och utbudet ska breddas till fler funktioner och verksamhetsområden. Beställarfunktionen för den gemensamma växeln ska genom samverkan och dialog med kunder och leverantörer verka för en effektiv växelservice. Nämnden ska också underlätta för medborgarna att lämna synpunkter på stadens service och tjänster genom den stadsgemensamma e-tjänsten Tyck till. Kontaktcentret, växeln samt Tyck till bör framdeles styras och utvecklas som en del av stadens kommunikation som helhet, tillsammans med bland annat utformningen av stockholm.se och e-tjänsterna.

Nämnden avser också att medverka till att infria målet genom att tillsammans med berörda nämnder utveckla tjänster riktade till näringslivet. Kontaktcentret kan här erbjuda en enkel och tydlig informationskanal för de företag som vill verka i staden. Det bör utredas om fler funktioner för företagen ska överföras till kontaktcenter, såsom exempelvis företagslots.

Därutöver ska nämnden bidra till att målet uppfylls genom att vidareutveckla administrationen gällande andrahandsuthyrning till brukare

Staden är en viktig aktör på marknaden och kan med sina val av varor och tjänster bidra till utvecklingen av ekologiskt hållbara alternativ. Nämnden anser att det kan finnas ett värde i att höja ambitionsnivån för miljövänliga lösningar inom offentlig upphandling. Detta behöver inte betyda nya krav för miljövänliga lösningar, utan det kan innebära ett förtydligande och förenklande av existerande möjligheter att ställa miljörelaterade krav.

*Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras*

Servicenämnden ska medverka till att infria stadens mål genom att utvidga och vidareutveckla kontaktcentrets service så att medborgarna får en enkel och tydlig kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service. Den erbjudna servicen kan ges på flera språk. Medborgarnas valfrihet mellan olika alternativ inom utbildning, omsorg med mera underlättas genom information och vägledning.

Nämnden prioriterar fortsatta insatser för att minska sjukfrånvaron och förbättra medarbetarnas hälsa. Här avses dels förebyggande insatser i form av att erbjuda friskvårdsaktiviteter såsom subventionerad massage, fri tillgång till träningslokaler inklusive gymna med mera, dels aktiva insatser och uppföljning vid frånvaro på grund av sjukdom.

En annan viktig fråga är behovet av kompetensförsörjning som bedöms komma att finnas under perioden. Det kan förutses ett behov av nyrekryteringar inom i princip samtliga verksamhetsområden. Detta under förutsättning att nämnden som hittills fortsätter att tilldelas nya uppdrag samt att befintliga uppdrag utökas. Vidare kan behovet av kompetensförsörjning och kompetensutveckling utgå ifrån att befintliga tjänster utvecklas och förändras. Som exempel på det sistnämnda kan nämnas att löne- och pensionsadministrationen förändras. Här har fokus tidigare i hög grad legat på administration och registrering av avvikelser, medan det framöver sannolikt kommer att ställas allt större krav från kunderna på kunskap och specialistkompetens gällande att ge service och råd kring löne- och pensionshantering. Som ytterligare exempel på förändringar som leder till rekryteringsbehov är den ständiga utvecklingen av kontaktcenters verksamhet där nya uppdrag i de allra flesta fall leder till att specialistkompetens behöver tillföras verksamheten.

En annan strategiskt viktig fråga är att kompetensutveckla cheferna inom verksamheterna. Cheferna har en viktig roll i det utvecklingsarbete som förväntas ske under perioden och fortsatta insatser ska göras för att stärka och utveckla ledarskapsförmågan inklusive den kommunikativa kompetensen. Det är också av vikt att medarbetarnas kompetensutveckling finns i fokus. Individuella kompetensutvecklingsplaner ska utgöra en grund för de insatser som bedöms behövas.

#### *Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva*

Servicenämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner. I och med detta bidrar nämnden till att förutsättningar ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och kunna fokusera på sina huvudsakliga uppdrag. Erbjudna servicetjänster ska vara av god kvalitet och priserna ska vara konkurrenskraftiga. Nämndens beställarfunktioner ska aktivt och systematiskt verka för att köpta tjänster och varor ger största möjliga värde för stadens förvaltningar och bolag. Mätning och bedömning av effektiviseringarna ska genomföras och metoderna för detta bör vidareutvecklas.

I ambitionen att effektivisera stadens administration finns det skäl att överväga ytterligare funktioner som kan vara lämpliga att samordna. Servicenämnden avser att i dialog med stadsledningskontoret och stadens förvaltningar/bolag arbeta aktivt med att ta fram förslag och etablera tjänsteområden för samordning. Som ett första led i detta har en resurs tillsatts i syfte att kartlägga behov och önskemål samt vara ett stöd i utformningen av tjäns-

terna med mera. Av möjliga framtida funktioner för samordning kan exempelvis personaladministration (här genomförs ett pilotprojekt avseende rekrytering m m under 2013) samt lokaladministration övervägas. Det kan i sammanhanget nämnas att nämnden i samband med administration av andrahandsuthyrning till brukare har utvecklat kompetens gällande stadens lokalsystem (LOIS) vilket skulle underlätta samordning av flera lokaladministrativa tjänster.

En viktig strategisk fråga är att vidareutveckla nämndens grundläggande tjänsteutbud så att det i så hög utsträckning som möjligt svarar mot förvaltningarnas och bolagens behov och förväntningar. För att servicen utöver detta ska kunna tillgodose vissa mer specifika kundbehov avser nämnden att utveckla formerna för kund Anpassning i delar av utbudet. Detta med avseende på både service- och beställartjänster.

Mot bakgrund av ovan ska nämnden prioritera tjänsteutveckling. Med detta avses att styrning och former utvecklas för att kartlägga kundernas behov och förväntningar samt för att utforma, etablera och utveckla tjänsterna. Tjänsteutveckling betraktas här som en helhet med avseende på mål, kundbehov, kvalitet, serviceavtal och gränssnitt, prissättning, leverans och uppföljning, hur tjänsterna kommuniceras samt intressenternas medverkan.

Kommunikationen med kunder, medarbetarna och övriga intressenter är en strategiskt prioriterad fråga. Budskapen och utformningen ska alltid utgå från målgruppens perspektiv och behov. Förvaltningen har forum för dialog och ska underlätta för kunder att överblicka och förstå den service och de tjänster som erbjuds.

För att effektiviseringarna ska kunna realiseras fullt ut är det angeläget att de stadsgemensamma funktionerna som samordnas inom nämnden har väl fungerande styrformer. Uppdrag och ansvarsfördelning/gränssnitt samt regler för prissättning måste vara tydliga för samtliga inblandade förvaltningar och bolag. Det är viktigt att styrningen av de administrativa systemen, exempelvis för ekonomihantering och upphandling är ändamålsenlig i förhållande till stadens mål, stödjer beställarens, kundernas och intressenternas processer och svarar mot deras behov. Här ska också tilläggas att systemfrågorna för nämnden också har ett internt perspektiv. En prioriterad fråga är här att införa ärendehanteringssystem inom hela serviceförvaltningen (ett sådant finns sedan tidigare inom kontaktcentret) vilket förväntas bidra till bättre kundservice samt information av jämnare och högre kvalitet jämfört med idag.

Det är viktigt att finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster utformas så att kostnadsmedvetenheten ökar och fortsatta effektiviseringar genomförs. Differentierad prissättning ska, i samråd med stadsledningskontoret, tillämpas och vidareutvecklas. Detta syftar dels till att säkerställa överensstämmelse mellan prissättning och verklig kostnad, dels till att ge incitament för förvaltningarna att använda effektiva administrativa system och minimera manuell hantering.

Lean ska användas inom alla verksamheter med syftet att öka kundvärdet, eliminera icke värdeskapande aktiviteter och ta tillvara medarbetarnas kompetens i ett fortgående förbättringsarbete. Kundundersökningar ska genomföras årligen och resultaten ska användas för att förbättra och utveckla tjänsterna.

Kontaktcentret ska under planperioden utvidga verksamheten och inom de nya områdena bidra till att utveckla servicen till medborgarna och övriga intressenter. Här bör övervägas om kontaktcentret ska överta ansvaret för ytterligare tjänster på förskoleområdet samt viss information och service gällande ekonomiskt bistånd.

Efterfrågan av serviceförvaltningens tjänster för operativt stöd i nämndernas upphandlingsarbete bedöms komma att öka. Även arbetet med centralupphandlingar och avtalsuppföljning bedöms komma att kräva mer resurser. Vidare kommer serviceförvaltningen att ha viktiga funktioner i att förvalta system och ge support i samband med införande av IT-stöd för stadens inköps- och upphandlingsprocesser

Nämndens beställarfunktion för IT-service kommer att fokusera på utveckling av samarbetet med intressenterna, att tjänsterna utvecklas för att stödja kärnverksamheterna på bästa sätt samt att utföra uppdraget så resurssnålt som möjligt. Viktiga frågeställningar som kommer att aktualiseras under perioden handlar om att säkerställa dialogen med kunderna för att fånga upp behov och styra leveransen av tjänsterna.

För nämndens ekonomi- respektive löneadministration förväntas en relativt stabil efterfrågan på de obligatoriska tjänsterna samt viss ökning när det gäller tilläggstjänster. En viktig fråga kommer att gälla anpassningar av stöd och tjänster för att bättre möta förvaltningarnas behov. Därutöver kommer verksamheterna att i samverkan med stadsledningskontoret och övriga förvaltningar arbeta vidare med standardisering av processer och ökad elektronisk hantering. Nämnden menar att det bör övervägas om fler tjänster inom redovisningsområdet ska överföras till servicenämnden med obligatorisk anslutning för nämnderna. Bedömningen är, mot bakgrund av vunna erfarenheter på området att detta skulle bidra till effektivitetsvinster för staden.

Nämnden deltar i framtagning av stadsgemensamma statistikrapporter och uttag ur LIS (ledningssystem) vilka utgör beslutsstöd och verksamhetsuppföljning, främst inom områdena personal och ekonomi. Funktionen är en viktig strategisk resurs inom staden. I möjligaste mån och utifrån önskemål tas även förvaltnings-specifika rapporter fram för att tillgodose enskilda förvaltningars behov av statistik. Ansvaret omfattar också systemförvaltning av LIS-datalager och applikationerna inom Business Objects (BO). En viktig fråga under perioden kommer att vara att stödja användare av LIS/BO genom support och andra kommunikationsinsatser.



Stadens påbörjade upphandling av central systemdrift, datakommunikation och telefoni kan innebära förändringar i gränssnitten och därmed också i verksamheternas uppdrag.

## **Nämndens verksamhetsområden**

Nämndens strategiska frågor är i huvudsak gemensamma för verksamheterna. Av detta skäl sammanfattas de under inriktningsmålen ovan.

## **Sammanfattande ekonomisk analys**

### *Drift*

Servicenämnden är en resultatenhet och all verksamhet är intäktsfinansierad. Kommande år förväntas en ökning av volymerna inom ekonomiadministration samt utökade uppdrag inom upphandling och kontaktcenterverksamhet. Vad avser löneadministration förväntas inga större förändringar.

Det är angeläget att nämnden ges tidig information om förändringar i stadens organisation så att samordning och planering av nämndens stadsgemensamma funktioner kan underlättas och tjänsterna anpassas till detta.

### *Investeringar*

Behoven av nyanskaffning av maskiner och inventarier är fortsatt låga efter övergången till Volvo IT då all IT-utrustning hyrs. Dock behövs investering av möbler med mera för att täcka behov som uppstår i samband med utökning av antalet anställda.

## **Övriga redovisningar**

### *Lokalförsörjningsplan*

Nämndens lokalförsörjningsplan redovisas i bilaga 1 till detta tjänsteutlåtande.

---

## **Bilagor**

1. Lokalförsörjningsplan
2. Blanketter enligt stadsledningskontorets anvisningar