

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08-508 11 818**Till**
Servicenämnden
2014-02-04

Verksamhetsberättelse 2013

Förslag till beslut

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

Lars Rådch
FörvaltningschefChrister Edfeldt
Administrativ chefLiselothé Engelgren
VerksamhetschefMariann Hellström
VerksamhetschefAnne-Sofie Ohlsson
VerksamhetschefAnna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Sammanfattning

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 överskott om 1,0 mnkr före resultatdispositioner och 1,0 mnkr efter resultatdispositioner.

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet *Stockholm är en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* genom kontaktcentrets tjänster riktade till näringslivet. 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 kontaktcentrets medverkan till information, service och valfrihet för medborgarna. Därutöver har bidrag till att infria målet getts bland annat genom insatser gällande medarbetarnas delaktighet och utveckling. Dock uppnås inte nämndens årsmål för sjukfrånvaron.

Nämnden har också medverkat till att infria målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* genom ett fortsatt arbete med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Inom ramen för uppdraget har nämnden arbetat med att utveckla tjänster och beställarstöd med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov samt utifrån målet att öka effektiviteten för staden som helhet. Kundernas behov och önskemål har kartlagts och beslut om organisation och arbetssätt för det framtida tjänsteutvecklingsarbetet har tagits. Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden som helhet arbetar nämnden också vidare med att utveckla prismodellerna för verksamheternas tjänster.

Nämndens mål för verksamhetsområdena har uppfyllts helt med undantag för IT-service. Kundtillfredsställelsen har enligt årets undersökningar sammantaget förbättrats jämfört med 2012. Kontaktcenterverksamheten har utvidgats med nya tjänster, bland annat gällande service och svar på frågor inom området funktionsnedsättning. Inom upphandlingsområdet har nämnden genomfört central upphandling och avtalsförvaltning, gemensamma upphandlingar för flera nämnder samt gett stöd till

enskilda förvaltningarnas upphandlingar. Ekonomi- respektive löneadministrationen har fortsatt det sedan tidigare pågående arbetet med effektiviseringar och målen för produktivitet har i huvudsak uppnåtts. Leveransen av ekonomitjänster har utvidgats och servicen på löneområdet har utvecklats med utgångspunkt från kundernas behov.

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2013-01-28. Protokollet från förvaltningsgruppens möte bifogas detta ärende.

Inledning

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en stad i världsklass. Servicenämnden ska därmed erbjuda högklassig service och medverka till kostnadseffektiva verksamheter inom staden.

I verksamhetsberättelsen redovisas hur nämnden har fullgjort sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2013. 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.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

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

 Uppfylls helt


Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom kontaktcentrets tjänster riktade till näringslivet. Vidare har nämnden medverkat till att infria målet genom de miljökrav som ställs vid centralupphandlingarna samt i samband med säkerhetsarbetet


KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa

 Uppfylls helt

Kontaktcenter Stockholm erbjuder för närvarande tjänster riktade till näringslivet inom uppdragen som avser avfall, parkeringstillstånd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser, serveringstillstånd för alkohol samt miljöfrågor. Under året har dessutom diskussioner inletts med Stockholm Business Development (ett dotterbolag inom Stockholm Business Region) om hur ett uppdrag avseende företagslotsen kan utformas. Arbetet kommer att fortsätta under våren 2014.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	0 %	0 %	0 %	36 %	2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Tillsammans med berörda nämnder utveckla tjänster riktade till näringslivet.	2013-01-01	2013-10-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:


1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

 Uppfylls helt

Nämnden har i enlighet med årsmålet erbjudit möjlighet till praktikplats för fem aspiranter från Jobbtorg Stockholm. Förvaltningen har dock inte fått någon förfrågan om detta under året.

I kommunstyrelsens avstämning av mål och budget för 2013 anges att det är viktigt att öka informationen till medborgarna om ekonomiskt bistånd, dels via en e-tjänst, dels genom att Kontaktcenter Stockholm ska kunna erbjuda motsvarande service. Stadsledningskontoret uppmanade därför socialnämnden att tillsammans med stadsdelsnämnderna och servicenämnden utarbeta ett förslag till hur en sådan tjänst skulle kunna utformas.

Efter en inledande workshop i september tillsattes en arbetsgrupp med deltagare från berörda parter som har träffats löpande under hösten. En fortsatt utredning ska ske i syfte att formulera ett förslag till hur tjänsten ska byggas upp, dess omfattning och organisation, hur kvalitet och rättssäkerhet ska garanteras samt vilken information kontaktcentret ska lämna till de sökande. Därutöver kommer även finansiering och ekonomiska effekter att utredas.


Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	0 st	0 st	5 st	1600 st	VB 2013

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

 Uppfylls helt

Nämndens verksamheter har värnat om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn har i möjligaste mån tagits i samband med centralupphandlingar. Årsmålet för elanvändning har inte uppnåtts helt. Resultatet 40 kWh/kvm visar på en något högre förbrukning än 2012 men bedöms ändå vara ett i stort tillfredsställande resultat. (Här kan jämföras med utfallet för staden 2012 som var 43 kWh/ kvm). Ökningen jämfört med föregående år bedöms bland annat bero på en ökning av antalet anställda med tillhörande arbetsplatser och utrustning.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	Period
 Elanvändning per kvadratmeter	40 kWh/kvm	37 kWh/kvm	34 kWh/kvm	2013

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

 Uppfylls helt

Nämnden har planenligt bidragit till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete. 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.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	Period
● Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100 %	100 %	100%	2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Genomföra minst en krisledningsövning på ledningsgruppsnivå.	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

● Uppfylls helt

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 när man vill få uppgifter om handläggningen av sitt ärende. Kontaktcentret har också medverkat till att underlätta för medborgarna att göra aktiva val gällande exempelvis äldreomsorg, förskola och skola. Under året har verksamheten även etablerat den nya tjänsten svar på frågor om stöd och service till personer med funktionsnedsättning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

● Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder stockholmarna allsidig information om olika alternativ gällande äldreomsorg, funktionsnedsättning, förskola, skola med flera verksamheter. Medborgarna har också så långt det är möjligt getts språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta har skett genom att verksamheten erbjuder information och vägledning på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och arabiska. Det finns även möjlighet att få information på engelska redan i talsvaret.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna

 Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom kontaktcentret som underlättar stockholmarnas val inom exempelvis omsorg och utbildning enligt ovan. Verksamheten ger också vägledning och support för de tjänster och den information som finns på webben.

KF:s mål för verksamhetsområdet:
2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg
 Uppfylls helt

Sedan den 1 juli besvarar kontaktcenter frågor om stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Stadsdelsförvaltningarna har anslutits till tjänsten successivt under hösten och från den 1 november omfattas samtliga förvaltningar.

Servicenämnden har genomfört kommunfullmäktiges uppdrag att handlägga kolloadministration. Uppdraget omfattar dels att svara på frågor via telefon och e-post, dels att ge stöd och support till föräldrar som ansöker om kollo via e-tjänsten. Vidare skickar kontaktcentret pappersansökningar till den som så önskar samt registrerar dessa ansökningar när de inkommer. I samband med årets kolloansökningsperiod gjordes ett särskilt utskick av pappersansökningar till samtliga berörda vårdnadshavare för att ytterligare underlätta ansökningsförfarandet.

Inom ramen för kontaktcentrets uppdrag gällande förskola och skola har verksamheten beaktat barnperspektivet i enlighet med FN:s barnkonvention.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Servicenämnden ska genom kontaktcenter kunna svara på frågor om stöd och service till personer med funktionsnedsättning.	2013-01-01	2013-12-31	
✓	Servicenämnden ska tillse att kollo kan sökas både digitalt och manuellt	2013-01-01	2013-12-31	
✓	Nämnderna och stadens bolag ska	2013-01-01	2013-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
beakta barnperspektivet och säkerställa barnens rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

 Uppfylls helt

Bedömningen är att målet i huvudsak uppfylls helt. Detta framför allt med hänsyn till nämndens resultat och insatser vad gäller medarbetarskap och ledarskap samt arbetsmiljöarbete. De årsmål som anknyter till dessa områden är helt eller nästan helt uppfyllda. Resultatet vad avser aktivt medskapandeindex (AMI) som avser medarbetarnas motivation, ledarskap och styrning är 80 vilket är något högre än genomsnittet för staden. Dock uppfylls inte årsmålet för sjukfrånvaron.

Årsmålen för indikatorerna chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare och medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete har i huvudsak uppnåtts. Årsmålet för aktivt medskapandeindex (80) har uppnåtts vilket är glädjande, detta också med tanke på att det är en förbättring jämfört med året innan då resultatet var 77. 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 utvecklingen av såväl arbetsmiljö- som verksamhetsfrågor.

Nämndens årsmål för sjukfrånvaron är 4,3%. Sjukfrånvaron uppgår för året till 5,5% (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, december 2012 – november 2013), vilket är en försämring jämfört med resultatet för 2012 (januari – december 2012) då den genomsnittliga sjukfrånvaron uppgick till 4,9%.

Långtidssjukfrånvaron (mer än 14 dagar) uppgår till 3,1% (att jämföra med 2,8% under 2012) och korttidsfrånvaron uppgår till 2,4% (2,1% under 2012). Den relativt omfattande långtidssjukfrånvaron kan till största delen förklaras av att flera medarbetare under året har drabbats av sjukdomar som innebär stor frånvaro från arbetet och som arbetsgivaren har mycket begränsade möjligheter att kunna påverka.

I syfte att begränsa sjukfrånvaron har alla chefer med personalansvar arbetat med förebyggande insatser. De har 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. Det finns tillgång till subventionerad massage och möjlighet 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.

Gällande övriga indikatorer kan nämnas att det under året inte funnits medarbetare inom förvaltningen med ofrivillig deltid.

Inga avvikelser har noterats från den mångfalds- och jämställdhetsplan som nämnden beslutat om för perioden 2013-2015. I planen anges bl a att anställda inom serviceförvaltningen ska ges möjlighet till flexibla arbetstider om arbetet så tillåter för att kunna förena föräldraskap och förvärvsarbete. Frågan har inte följts upp specifikt i medarbetarenkäten men enligt resultatet av undersökningen upplever medarbetarna i stort att de har en bra arbetssituation. Inga diskrimineringsärenden har varit aktuella under året.

Under sommaren har tio ungdomar haft ferieanställning inom löne- och pensionsadministrationen. De har främst arbetat med sortering av löneunderlag vilket har inneburit en avlastning för ordinarie personal främst vid lönekörningstillfällena.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Antal ungdomar som fått sommarjobb i	10 st	10 st	10 st	5100	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
stadens regi					
 Aktivt Medskapandeindex	80	77	80	80	2013
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	100%	100 %	100 %	75 %	2013
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	71%	69 %	73 %	80	2013
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	91%	91 %	93 %	92	2013
 Sjukfrånvaro	5,5%	4,8 %	4,3 %	4,4 %	2013

KF:s inriktningsmål:

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

 Uppfylls helt

Nämnden arbetar planerligt vidare med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Inom ramen för uppdraget har nämnden arbetat med att utveckla tjänsterna och beställarstödet med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov samt utifrån målet att öka effektiviteten för staden som helhet. Kundernas behov och önskemål har kartlagts och beslut om organisation och arbetssätt för det framtida tjänsteutvecklingsarbetet har tagits. Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden som helhet arbetar nämnden också med att utveckla prismodeller för verksamheternas tjänster.




KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Budgeten är i balans

 Uppfylls helt

Bokslutet redovisar ett överskott om 1,0 mnkr före resultatdispositioner och 1,0 mnkr efter resultatdispositioner. Nämnden har således uppnått målet om ett balanserat ekonomiskt resultat i förhållande till budgeten. Därtill har även årsmålen för budgetföljsamhet uppnåtts. Målet för prognossäkerhet uppnås

inte helt vilket förklaras av lägre kostnader än förväntat för pågående projekt inom verksamheterna.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,4 %		100 %	100 %	2013
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	99,4 %		100 %	100 %	2013
 Nämndens prognossäkerhet T2	-1 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2013

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Analys av resultaträkning

Ekonomiskt årsutfall för 2013 och 2012

Nämndens utfall (mnr)	Bokslut 2013	Bokslut 2012	Differens mellan åren
Kostnader	183,4	167,4	15,9
Intäkter	184,3	170,0	13,5
Netto	1,0	2,5	-2,5

I jämförelse med föregående år har kostnaderna ökat med 15,9 mnr, varav ca 7,1 mnr främst avser utökade och nya uppdrag. Dessa uppdrag återfinns inom verksamhetsområdena ekonomiadministration, kontaktcenter och upphandling. Härutöver tillkommer 3,6 mnr som avser kostnader av engångskaraktär såsom exempelvis utbildning, uppsättning av ekonomi- och personalmodul för försäljning av tjänster till bolag, projekt HR-service och tjänsteutveckling. Dessutom har kostnaderna för IT och hyror ökat med 1,2 mnr samt att lönerevisionen medförde ökade kostnader om ca 4,0 mnr.

Intäkterna har ökat med 13,5 mnr jämfört med föregående år. Detta beror i huvudsak på de utökade uppdragen för ekonomiadministrationen, kontaktcentret och upphandlingsverksamheten.

Personallönekostnaderna har ökat från 126,8 mnkr (2012) till 141,8 mnkr (2013). Det är en ökning med 15 mnkr varav lönerevisionen omfattar ca 4,0 mnkr. Ökningen i övrigt beror främst på ett ökat antal medarbetare i förvaltningen.

Uppföljning av driftbudget

Resultat per verksamhetsområde

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget 2013	Bokslut 2013	Resultat 2013	Bokslut 2012
Kostnader				
Nämnd och administration	30,7	34,3	-3,6	30,6
Löneadministration	34,3	32,6	1,7	33,0
Upphandling	12,1	12,2	-0,1	9,2
Kontaktcenter	41,1	42,2	-1,1	38,1
Varav Äldre Direkt	11,1	12,3	-1,2	13,3
Ekonomiadministration	48,6	48,9	-0,3	42,3
IT service	11,1	12,0	-0,9	13,3
Avskrivningar och internränta	0,9	1,1	-0,2	0,9
Summa kostnader	178,8	183,4	-4,6	167,4
Intäkter				
Nämnd och administration	0,8	2,8	2,0	1,6
Löneadministration	43,6	43,2	-0,4	43,0
Upphandling	14,4	16,0	1,6	12,2
Kontaktcenter	44,7	43,4	-1,3	39,5
Varav Äldre Direkt	12,7	15,5	-0,2	14,8
Ekonomiadministration	62,6	63,2	0,6	58,2
IT service	12,7	15,7	3,0	15,6
Summa intäkter	178,8	184,3	5,5	170,0
Resultat före bokslutsdisposition	0,0	1,0	1,0	2,5
Ingående resultatfond			7,0	
Resultat inkl ingående fond			8,0	
Utgående resultatfond (överföring till 2014)			7,0	
Resultat efter bokslutsdisposition			1,0	

Kommentarer till det ekonomiska utfallet totalt och per verksamhetsområde

Bokslutet redovisar ett nettoöverskott om 1,0 mnkr. Överskottet härrör sig helt till ökade intäkter om 5,5 mnkr och återfinns främst inom upphandling, ekonomi och IT verksamheterna och beror i huvudsak på utökade/nya uppdrag. Kostnadssidan visar på ett underskott om 4,5 mnkr vilket avser 3,6 mnkr för kostnader främst av engångskaraktär gällande utbildning, uppsättning av ekonomi- och personalmodul för försäljning av tjänster till bolag, projekt HR-service och tjänsteutveckling. Därutöver avser 0,9 mnkr i huvudsak personalkostnader p g a de utökade/nya uppdragen.

Nämnd och administration

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 1,6 mnkr. Underskott på kostnadssidan är 3,6 mnkr och beror främst på förvaltningsövergripande strategiska insatser av engångskaraktär. Överskottet på intäktssidan 2,0 mnkr beror på att de strategiska insatserna är delvis finansierade från stadsledningskontoret samt Stadshus AB.

Löneadministration

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 1,3 mnkr. Överskottet beror i huvudsak på lägre personalkostnader än beräknat.

Upphandling

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 1,5 mnkr vilket beror på ökade intäkter på grund av nya uppdrag.

Kontaktcenter inkl. Äldre Direkt

Verksamhetsområdet redovisar ett nettounderskott om 2,4 mnkr. Av underskottet avser 1,1 mnkr kostnadssidan vilket främst beror på högre personalkostnader än beräknat på grund av det nya uppdraget gällande omsorg om funktionshindrade. Intäkterna redovisar ett underskott om 1,3 mnkr vilket främst beror på minskat antal ärenden.

Ekonomiadministration

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 0,3 mnkr. Överskottet avser intäktssidan och beror främst på utökade uppdrag samt ökad försäljning av tilläggstjänster.

IT-service

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 2,1 mnkr. Överskottet avser intäktssidan och beror främst på intäkter från stadsledningskontoret och viten från Volvo.

Resultatenheter

Servicenämnden är en resultatenhet. Den totala bruttoomslutningen uppgår till 183,4 mnkr och för året redovisas ett nettoöverskott om 1,0 mnkr. Enligt stadens regelverk får resultatfonden ha ett överskott motsvarande högst 5% av omslutningen och ett ackumulerat överskott om maximalt 10%. Årets överskott om 1,0 mnkr beror ej på eget handlande. Sammantaget föreslås en oförändrad resultatfond och att 7,0 mnkr överförs till nästkommande år (se blankett nr 3.2 b).

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsbudget. Bokförda utgifter uppgår till 1,8 mnkr, vilket innebär en avvikelse om 0,8 mnkr. Avvikelsen beror på ökade utgifter för anskaffning av inventarier för Kontaktcenter i samband med ombyggnation i Husby samt flytten från Tekniska nämndhuset.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2013-12-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2. Periodiseringar har skett enligt stadsledningskontorets anvisningar. Samtliga kundfakturor har periodiserats.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 46 345 572,59 kr. Av omslutningen avser 5 571 907,52 kr anläggningstillgångar som består av inventarier. Omsättningstillgångar uppgår till 40 773 665,07 kr och avser i huvudsak interna fordringar.

Kundfordringar uppgår till 22 245 311,92 kr. Förutbetalda kostnader uppgår till 3 089 795,49 kr och upplupna intäkter uppgår till 15 432 284,66 kr.

I jämförelse med 2012 har tillgångarna totalt ökat med 3 281 494,21 kr. Ökningen avser delvis anläggningstillgångar om 835 873,86 kr vilket beror på ökade utgifter för anskaffning av inventarier för Kontaktcenter. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter har ökat med 3 600 025,15 kr vilket beror på ökad omsättning främst beroende på nya uppdrag och nya projekt. Kundfordringarna har minskat med 1 137 430 kr vilket beror på att fler kundfakturer blivit inbetalda i jämförelse med föregående år.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 46 345 572,59 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 6 251 496,04 kr, varav leverantörsskulden uppgår till 3 243 049,26 kr. Upplupna kostnader uppgår till 3 008 446,78 kr och avser i huvudsak IT, telefoni och konsulttjänster.

I jämförelse med föregående år har skulderna ökat med netto 553 264,37 kr vilket främst beror på volymökning. Ökningen avser upplupna kostnader med 1 593 962,68 kr samtidigt som leverantörsskulden har minskat med 1 040 698,31 kr.

Eget kapital uppgår till 40 094 076,55 kr och har ökat med 2 728 229,84 kr i jämförelse med föregående år.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

 Uppfylls helt

Nämndens bidrag till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål stämmer i huvudsak med verksamhetsplanen. Årsmålen för kommunfullmäktiges indikatorer har inte helt uppnåtts medan de i budgeten angivna aktiviteterna huvudsakligen har genomförts som planerat. Nämndens mål för verksamhetsområdena har uppfyllts med undantag för IT-service som delvis har uppfyllts.

Verksamheternas resultat

Kundundersökningar har genomförts för samtliga verksamheter. Kontaktcentrets undersökning visar att 82% av medborgarna är nöjda med servicen som helhet, vilket är ungefär i nivå med föregående år. För kontaktcentrets interna kunder inom staden är motsvarande siffra 72% vilket är något bättre jämfört med 2012 (69%). För de övriga verksamheterna är andelen nöjda kunder 84% (ekonomiadministration), 80% (löneadministration), 76% (upphandling) och 74% (IT-service). Enligt undersökningarnas resultat har kundtillfredsställelsen förbättrats för samtliga dessa verksamheter jämfört med 2012. Resultaten för kontaktcentret (medborgarna) samt för ekonomiadministration och löneadministration är statistiskt säkra medan resultaten från de övriga undersökningarna har något lägre säkerhet och ska ses som indikationer.

Att döma av undersökningarna är medborgarna liksom föregående år i stort nöjda med kontaktcentrets service. Kunderna till samtliga övriga verksamheter är också huvudsakligen nöjda och resultaten för dessa har förbättrats jämfört med 2012. Bedömningen är att resultaten vad gäller kundnöjdhet för året i stort får betraktas som tillfredsställande, även om årsmålen (90% nöjda kunder) och nämndens höga ambitionsnivå på området inte uppnås fullt ut. En analys av resultaten ger vid handen att avvikelserna har en grund i att servicen inte är tillräckligt enkel och effektiv sett ur kundernas behov och perspektiv. En fortsatt förbättring av kundtillfredsställelsen kan därmed förväntas kräva att en än mer kundanpassad och effektiv service kan erbjudas i framtiden. I detta sammanhang kommer det samtidigt vara nödvändigt att göra avväganden i förhållande till kostnader och effektivitet för staden som helhet.

Kontaktcenter Stockholm har drivits och utvecklats planerligt. Den genomsnittliga lösningsgraden för ärenden är 87%, d v s betydligt över nämndens årsmål (80%). Verksamheten har utvidgats med att svara på frågor om stöd och service på området funktionsnedsättning. Vidare har uppdragen gällande skola utvidgats till att omfatta all skolverksamhet inom utbildningsnämnden. Förberedelser har också gjorts för att verksamheten under kommande år även ska kunna ge svar på frågor avseende överförmyndare och god man. 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 40 upphandlingsuppdrag genomförts.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration har genomförts planerligt och årsmålen för produktiviteten mätt i antal fakturor per administratör har uppnåtts. Leveransen av ekonomitjänster har under året utvidgats till att förutom stadens förvaltningar också omfatta några av bolagen. Verksamheten har i dialog med stadsledningskontoret fortsatt arbetet med att standardisera och utveckla stadens ekonomiprocesser samt har deltagit i stadens projekt SUNE (upphandling av nytt ekonomisystem) samt effektivt inköp.

Arbetet med att effektivisera stadens löneadministration har också fortlöpt planerligt. Insatser för att anpassa servicen till kundernas behov har genomförts. Den tidigare införda löneservicefunktionen har utvidgats med en särskild funktion för chefsstöd. Produktiviteten är i stort i nivå med föregående år, även om årsmålet för antalet löner per årsarbetare inte helt uppnås.

IT-verksamheten inom servicenämnden har i enlighet med ett beslut i kommunfullmäktige avvecklats vid årsskiftet. Ansvaret för den gemensamma IT-servicen har därmed införlivats i kommunstyrelsens befintliga ansvar för övrig IT-leverans inom staden.

Fortsatt effektivisering

Med avsikten att effektivisera verksamheten har arbetet med att implementera Lean fortsatt inom förvaltningen. Satsningen handlar 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 Lean (löneadministration och upphandling) har genomförandet fortgått även inom ekonomiadministration, kontaktcentret och administrativa avdelningen. Sedan tidigare arbetar samtliga verksamheter också fortlöpande med

kvalitetsutveckling i enlighet med stadens program för kvalitetsutveckling och integrerade ledningssystem (ILS).

Ett annat viktigt led i att effektivisera och kvalitetssäkra servicen är att förbättra systemstödet. Här har nämnden under året tagit fram en förstudie som syftar till att framdeles införa ärendehanteringssystem för samtliga verksamheter.

För att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden har nämnden arbetat med att utveckla prismodellerna för verksamheternas tjänster.

Kommunikation

Kommunikation med och information till kunderna och övriga intressenter har varit en prioriterad fråga. Samtliga verksamheter har under året deltagit i ett omfattande arbete med att gå igenom, uppdatera samt utforma all information i enlighet med strukturen i stadens nya intranät.

Ett visionsarbete har pågått under hösten i vilket alla medarbetare har deltagit. Syftet är att med utgångspunkt i stadens vision formulera och förankra en gemensam framtidsbild för serviceförvaltningen. Detta arbete fortsätter under 2014.

Kommunfullmäktiges indikatorer

Administrationens andel av de totala kostnaderna har minskat jämfört med 2012, dock inte i tillräckligt hög grad för att årsmålet skulle uppnås.

Årsmålet för andelen invånare som är nöjda med kontaktcentrets service och bemötande kommenteras ovan.

Nämndens mål att delta med en enhet i stadens kvalitetsutmärkelse har inte uppnåtts vilket beror på tidsbrist. Nämnden avser istället att delta med en enhet i kvalitetsutmärkelsen 2014.

Kommunfullmäktiges aktiviteter




Kommunstyrelsen hade enligt budgeten uppdraget att leda ett regelförenklingsarbete inom staden i syfte att öka stadens servicegrad samt minska byråkratin och kostnaderna för privatpersoner och företagare. Bedömningen är att nämnden

kommer att delta i detta arbete, även om någon förfrågan inte har skett under året.





Serviceutskottet har under året verkat för att finna interna samarbeten i staden som genererar effektiviseringar. Detta avser exempelvis samverka kring nya funktioner för kontaktcenterverksamheten.

Utskottet utvecklar tjänster och arbetssätt som bidrar till att förenkla och effektivisera inköpsprocessen. Förvaltningen har här deltagit i stadens projekt Effektiva inköpsprocesser som syftar till att genom införandet av ett gemensamt IT-stöd nå ökad avtalstrohet och effektiviseringar.

Utskottet har genomfört en kartläggning av förvaltningarnas och bolagens önskemål gällande utbud och utveckling av serviceutskottets tjänster. Ambitionen är att bredda tjänsteutbudet samt att i tillämpliga delar utveckla kundpassade lösningar. Kartläggningen visar att det finns önskemål gällande exempelvis konsulttjänster/projektledning, lokalplanering, HR-stöd, internkontroll, utskottssekretariat med mera. Vidare önskas ett starkare kundfokus från serviceförvaltningens sida. Med utgångspunkt från denna genomlysning har beslut om organisation och arbetssätt för det framtida tjänsteutvecklingsarbetet tagits.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Administrations andelen av de totala kostnaderna	4,8 %	4,9 %	4,5 %	Minska	2013
 Andelen invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	82	83	90	tas fram av nämnden	2013
 Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen	0 st	1 st	1 st	tas fram av nämnden	2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
-----------	------------	-----------	-----------

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Arbeta för genomgripande regelförenklingar med målsättningen att öka stadens servicegrad.	2013-01-01	2013-12-31	
	Finna interna samarbeten i staden som genererar effektiviseringar.	2013-01-01	2013-12-31	
	Förenkla och effektivisera inköpsprocessen.	2013-01-01	2013-12-31	
	Serviceämnden ska hitta effektiva, kundanpassade servicetjänster, såväl som för beställarstöd.	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms sammantaget vara uppfyllt och arbetet har bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen. Ett nytt uppdrag gällande frågor om stöd och service för personer med funktionsnedsättning har startat. Vidare fortgår ett arbete med att effektivisera processer och rutiner samt att utveckla och förbättra bemötande och kundupplevelse. Årsmålet för lösningsgraden gällande inkommande frågor har uppfyllts medan målet för andelen inkommande samtal som besvaras inom en minut inte har uppnåtts (resultatet var dock bättre än 2012). Målet är högt satt och bedömningen är att det kommer att krävas ett fortsatt aktivt arbete för att det ska kunna nås.

Kundundersökningar har genomförts för medborgarnas uppfattning om service och bemötande och förvaltningarnas uppfattning om bemötande, effektivitet och information.

När det gäller medborgarnas uppfattning om kontaktcentrets service och bemötande, så anser 88% att de fått svar på sin fråga eller fått veta vart man kan vända sig. Vidare är 84% nöjda eller mycket nöjda med bemötandet. När det gäller tillgänglighet upplever 83% att väntetiden är rimlig (en förbättring med 5 procentenheter jämfört med 2012). Vidare var 84% nöjda eller mycket nöjda med det förtroende som handläggaren ingav.

Slutligen var drygt 82% nöjda eller mycket nöjda med servicen som helhet. Mätningen baseras på omkring 850 enkätsvar och resultaten har en hög grad av säkerhet.

Kundundersökningen avseende förvaltningarnas uppfattning om verksamheten omfattar dels chefer och nyckelpersoner inom förvaltningarna som har kontakter med kontaktcentret, dels stadens övriga chefer. Med hänsyn till ett begränsat antal svar (drygt 150 personer) måste dessa resultat tolkas försiktigt. Sammantaget är de som har svarat på enkäten mycket nöjda med bemötandet från medarbetarna och möjligheten att komma i kontakt med kontaktcentret. Vidare är de något mindre nöjda med informationen från verksamheten samt upplevelsen av kontaktcenters förmåga att ge effektiv service. Nöjd kund-index uppgick till 61 vilket är en förbättring jämfört med 2012 (56). Resultaten från undersökningarna tas upp och diskuteras vid kundmötena.

Under 2013 har kontaktcentret hanterat ca 373 000 ärenden via telefon, e-post och brev. Därutöver har verksamheten haft 1070 besöksärenden, framförallt under årets fyra första månader då delar av verksamheten hade en kundmottagning i tekniska nämndhuset. Den genomsnittliga lösningsgraden för ärenden är 87%, d.v.s. betydligt över nämndens årsmål. Inom vissa svarsgrupper ligger lösningsgraden nära 100 %. Detta gäller 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 skall överlämna ärendet till en förvaltning.

Under våren har verksamheten samlokaliseras i utbyggda lokaler i Husby centrum. Lokalerna i tekniska nämndhuset har avvecklats och hela kontaktcenterverksamheten har därmed samlats.

Som tidigare har framgått har socialnämnden fått i uppdrag att tillsammans med servicenämnden och stadsdelsnämnderna ta fram förslag på utformning av ett uppdrag till kontaktcentret att svara på frågor om ekonomiskt bistånd. Fortsatt utredning av denna fråga kommer att ske under 2014.

Den 1 juli startade kontaktcentrets nya uppdrag avseende frågor om stöd och service för personer med funktionsnedsättning.

Sedan den 1 november är samtliga stadsdelsförvaltningar anslutna till tjänsten.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel inkommande frågor till kontaktcenter verksamheten som löses vid första kontakten	87	88	80		2013
◆ Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	72	65	85		2013

Nämndmål:

Servicenämnden 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, rådgivning samt kvalitetsgranskning inom upphandlingsområdet. Arbetet har i stort genomförts i enlighet med verksamhetens planering. Årsmålet om 90% kundnöjdhet har som tidigare nämnts 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 upphandling inom ytterligare 13 varu- och tjänsteområden där nämnder och/eller bolag valt att ingå i gemensam upphandling. Verksamheten har under året erbjudit enskilda förvaltningar och dess verksamheter att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd. Under perioden har 72 förfrågningar om upphandlingsuppdrag erhållits av vilka 38 har genomförts. Till övriga förfrågningar blev verksamheten tvungen att tacka nej på grund av resursbrist.



Vidare har verksamheten annonserat totalt 56 upphandlingar. Totalt 37 upphandlingar har avslutats och avtal har slutits med leverantörerna. Dessutom har löpande olika rådgivnings- och kvalitetssäkringsuppdrag genomförts.

Under hösten genomfördes en kundundersökning riktad till kontaktpersoner/upphandlare samt till cheferna inom stadens förvaltningar och bolag. Andelen av de svarande som var nöjda med verksamheten som helhet var 76% och nöjd-kund-index (NKI) var 63. Andelen nöjda är sammantaget något lägre än föregående år vilket förklaras av att årets undersökning till skillnad från undersökningen 2012 även omfattar stadens chefer. Dessa är generellt något mindre nöjda med verksamheten och de centrala avtalen jämfört med kontaktpersonerna. Här kan tilläggas att nöjd-kund-index var 67 för kontaktpersonerna vilket är en förbättring jämfört med föregående år då NKI var 60.

I syfte att stärka och utveckla medarbetarnas kompetens har respektive upphandlare en utbildningsplan med målsättning 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 stadens framförts, vilka utgör viktiga utgångspunkter för förbättringsarbete. Verksamheten har vidare deltagit i ett flertal stadsövergripande utvecklingsprojekt i syfte att förbättra upphandlingsprocessen och dess roller och ansvar med mera.

Upphandlingsverksamheten tillämpar Lean som stöd i det dagliga arbete med att effektivisera och förbättra de tjänster som erbjuds kunderna inom stadens olika verksamheter.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)	67	80	90		2013
 Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet,	76	86	90		2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
information och service					

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera koncernens gemensamma IT-service

 Uppfylls delvis

I enlighet med ett beslut i kommunfullmäktige har IT-verksamheten inom servicenämnden avvecklats vid årsskiftet. Ansvaret för den gemensamma IT-service har därmed införlivats i kommunstyrelsens befintliga ansvar för övrig IT-leverans inom staden.

Verksamheten har i huvudsak bedrivits planenligt med de förutsättningar som givits. Som skäl till kommunfullmäktiges beslut om avveckling av verksamheten anges dock att stadens organisation för leverantörsstyrning som helhet, i vilken serviceförvaltningen har ingått, inte har fungerat tillfredsställande.

Av servicenämndens kundundersökning framgår också att många kunder uppfattar serviceförvaltningens roll i stadens IT-organisation som oklar. Man kan samtidigt konstatera att årets undersökning visar ett bättre resultat jämfört med föregående år. Andelen nöjda kunder uppgår till 74%, att jämföra med 68% 2012.

Mot bakgrund av vad som anges ovan är den sammantagna bedömningen att nämndens mål endast delvis har uppfyllts.

Samtliga anställda inom den berörda verksamheten har slutat sin anställning eller fått annat arbete inom staden. Avvecklingen av verksamheten har därmed inte medfört någon övertalighet.

Servicenämnden ska effektivisera koncernens telefoni

 Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera koncernens telefoni har bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen och bedömningen är att målet har uppfyllts. 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 1 756 993. Det är en minskning med ca 145 000 jämfört med föregående år. Leverantören uppfyller avtalet avseende andel besvarade samtal inom 25 sekunder. Totalt 80,2% av samtalen har besvarats inom den avtalade tiden.

Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration har bedrivits planenligt och målet bedöms sammantaget ha uppfyllts. Produktivitetmålen för antal fakturor per administratör har uppnåtts. Sammantaget är 84% av kunderna nöjda med tjänsterna och servicen vilket är en förbättring jämfört med 2012 års resultat (72%). 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 5 093 respektive 3 338, att jämföra med nämndens respektive årsmål som är 4 600 respektive 3 300. Antalet kundfakturor har ökat med 5% jämfört med budget. Det är i huvudsak inlästa kundfakturor som ökat vilket i kombination med förändrade arbetssätt i kundreskontran har gett effekt på produktiviteten. Under året har 26 förvaltningar köpt tilläggstjänster, d v s drygt 78 % av kunderna. Jämfört med föregående år har fler förvaltningar köpt mer omfattande redovisningstjänster samt specialuppdrag. Totalt har 99 kundmöten genomförts. Prestationer redovisas i bilaga 2.

Årets kundundersökning visade att nämndens årsmål för verksamhetsområdet avseende 90% nöjda kunder inte riktigt har uppnåtts. Andelen nöjda kunder (84%) är dock en markant förbättring jämfört med 2012 (72%). Nöjd-kund-index uppgår till 68, att jämföra med 61 närmast föregående år. Mest nöjda är kunderna med bemötande och tillgänglighet.

Förbättringsområden är tillgänglighet till en särskild handläggare via telefon, 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 projektet Effektivt inköp. Ett gränssnitt för redovisningsstöd i EU-projekt har tagits fram i samarbete med stadsledningskontoret. Vidare är en guide för stadens arbete med EU-projekt framtagen. På uppdrag av stadens förvaltningar har verksamheten också arbetat med sex EU-projekt.

Under våren fick servicenämnden i uppdrag att se över möjligheterna att leverera ekonomitjänster till Storstockholms brandförsvarsförbund. Ett projekt startade för att förbereda och implementera leverans av ekonomitjänster med start i januari 2014. I samband med planerat uppstartsmöte i september meddelade dock Storstockholms brandförsvaret att man inte avsåg att gå vidare med framtagen lösning. Under året har verksamheten dock börjat leverera ekonomitjänster till några av stadens bolag.

Den differentierade prissättningen har utvecklats ytterligare, vilket har gett förvaltningarna incitament att öka effektiviteten bl. a genom minskad manuell hantering. Andelen inlästa kundfakturer fortsätter öka och är under året 96,4 % (att jämföra med 95% 2012). Andelen elektroniska leverantörsfakturer är 94,9% vilket är i nivå med utfallet 2012. Här kan jämföras med att 90% av fakturorna hanterades elektroniskt vid starten av gemensam ekonomiadministration.

Ekonomiadministrationen ansvarar för att ansluta leverantörer till Svefaktura, vilket också har bidragit till att det elektroniska flödet, har ökat. 2013 blev resultatet 63 000 fakturer vilket innebär att stadens mål om en anslutningsvolym om 50 000 fakturer har överstigit. Staden har nu 50 leverantörer anslutna som tillsammans har en årsvolym på ca 225 000 elektroniska fakturer vilket motsvarar ca 22% av den totala volymen leverantörsfakturer.

Informations- och utbildningsinsatser gällande ekonomiadministrativa rutiner och arbetssätt, gränssnitt samt Agresso självservice har genomförts i samarbete med ett antal förvaltningar, som exempelvis socialförvaltningen, arbetsmarknadsförvaltningen och utbildningsförvaltningen samt några stadsdelsförvaltningar.

Kompetensutveckling har genomförts enligt planeringen och utifrån uppkomna behov. Agressutbildning har anordnats för nyanställda medarbetare. Verksamhetsområdet var representerat på Agressos årliga användarkonferens och på kvalitetsmässan i Göteborg. I syfte att utveckla kommunikation och professionellt bemötande har Talkmap steg 2 genomförts för alla medarbetare. De medarbetare som arbetar i processen hyresadministration har getts individuell coaching. Arbetet med att införa Lean har pågått under året.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Antal kundfakturer per månad och administratör/heltid, genomsnitt	5 093	4 517	4 600		VB 2013
● Antal leverantörsfakturer per månad och administratör/heltid, genomsnitt	3 338	3 438	3 300		B 2013
◆ Andel nöjda kunder gällande ekonomiska tjänsterna	84	72	90		2013

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens löneadministration

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löneadministration har bedrivs i enlighet med verksamhetsplanen och målet bedöms som helhet ha uppfyllts.

Antalet administrerade löner per årsarbetare och månad är i genomsnitt 948 vilket innebär att nämndens årsmål om 960 inte helt uppnås. Kostnaden per administrerad lön är i genomsnitt 70 kr, att jämföra med 69 kr 2012. Ökningen beror främst på en något minskad volym. Totalt har 601 557 löner administrerats vilket motsvarar 50130 per månad i genomsnitt. Tilläggstjänster

såsom exempelvis utbildning och omkontering har genomförts i förväntad omfattning under året.

Andelen löner som hanteras via Lisa-självservice är i genomsnitt 75 % vilket är en ökning i jämförelse med föregående år (73%). Bedömningen är att detta är i nivå med vad som är möjligt med befintligt systemstöd. Skälet till detta är att den återstående andelen underlag omfattar främst timavlönade som inte har tillgång till stadens elektroniska registrering. För att bibehålla en fortsatt hög andel elektronisk hantering tillämpar förvaltningen differentierad prissättning med högre debitering för de manuella underlagen.

Pensionsadministrationen har handlagt 2 177 ärenden varav 1 872 avser pensionsavgångar. Resultatet är i nivå med prognosen för året.

Verksamheten har under året fortsatt samarbetet med stadsledningskontoret gällande avtalsfrågor och systemutveckling.

Årets kundundersökning visar att andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet åter har ökat. Detta i jämförelse med 2012 då en nedgång skedde. Sammantaget är 80% av kunderna mycket nöjda eller nöjda med tjänsterna och servicen som helhet, att jämföra med resultatet för 2012 som var 59%. Nöjd-Kund-Index har stigit till 65 vilket ska jämföras med föregående års resultat som var 51. Resultatet har förbättrats kring inom samtliga områden d v s såväl tillgänglighet och information som bemötande och effektiv service. Detta ska ses mot bakgrund av att verksamheten med utgångspunkt från föregående års resultat genomförde en översyn av arbetssätt och ansvarsfördelning för att i högre grad anpassa servicen till kundernas behov. Bedömningen är att dessa åtgärder har bidragit till den ökade kundtillfredsställelsen.

Via löneservice löses vid första kontakten i genomsnitt ca 86% av de inkomna ärendena. Tillgängligheten på telefon har under perioden varit i snitt 88%. Serviceutbudet utökades fr o m augusti med en ny funktion (Chefsstöd) för e-post och telefon som riktar sig till stadens chefer och personaladministration. En målsättning för funktionen är att klara alla ärenden vid första kontakten. Bedömningen är att kunderna i stort har varit positiva till denna service. En första utvärdering av funktionen kommer att göras i början av 2014.


Tjänsterna standardiseras i tillämpliga delar samtidigt som variationer avseende olika kunders behov så långt det är möjligt ska tillgodoses. Vidare har arbetet kring bemötandefrågor med hjälp av Talkmap-metoden fortsatt och utökats till att omfatta såväl bemötande vid telefonsamtal som standardsvar för e-post, medlyssning och återkoppling kring serviceinsatser i stort.

Kundmöten med stadens förvaltningar har under året genomförts vid 72 tillfällen. Det har varit både avstämningsmöten med förvaltningarnas kontaktpersoner från personalavdelningar och möten med förvaltningarnas chefer eller assistenter. Särskilda möten har också hållits gällande hantering av löneskulder. Verksamheten har även deltagit vid utbildningar för chefer och administrativ personal hos tre förvaltningar vid sammanlagt fem tillfällen.

Pensionsadministrationen har från stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning i uppdrag att ge information om pensionsfrågor till förvaltningarnas anställda som är över 55 år. Uppdraget utförs tillsammans med pensionsmyndigheten som informerar om den allmänna pensionsdelen. Under året har detta genomförts vid 17 informationsmöten inom förvaltningarna.

Verksamhetens utvecklingsarbete anknyter i hög grad till Lean-arbetet som fortgår sedan föregående år. Arbetet med att utveckla löne- och pensionsprocesserna har fortsatt och en rutinsamling som möjliggör ett standardiserat och kvalitetssäkrat arbetssätt har under året tagits i bruk. I anslutning till detta har en utbildning genomförts för samtliga medarbetare. Vidare har även introduktionsprogram för nyanställda standardiserats och kvalitetssäkrats.

Samtliga medarbetare har i anslutning till tertialredovisningarna och resultatet av kundundersökning deltagit vid uppföljning och bedömning av hur verksamheten uppfyller mål och åtaganden. Dessa uppföljningar sammanställs och används för fortsatt utveckling och förbättring av verksamheten.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda kunder gällande löneadministrations service	80 %	59 %	90 %		2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Årsmål	KF:s årsmål	Period
och tjänster					
♦ Antal löner per månad och administratör/heltid, genomsnitt	948	971	960		2013

Särskilda redovisningar

Medarbetarfrågor

De insatser som har genomförts under året i syfte att främja hälsa och minska sjukfrånvaron beskrivs under mål 2.4 i verksamhetsberättelsen. I övrigt ska nämnas att det under året inte funnits några medarbetare inom förvaltningen med ofrivillig deltid. Det har under året funnits en kontinuerlig personalplanering i syfte att klara kompetensförsörjningen vid exempelvis förändrade behov inom verksamheterna. En viss nyrekrytering har skett med anledning av utökat uppdrag samt pensionsavgångar, men i övrigt har rekrytering och kompetensutveckling skett i den takt som krävts för att klara de uppdrag som åligger nämnden.

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 av verksamheten kontrolleras att målen 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 granskningarnas resultat samt de förbättringsområden och eventuella brister som har konstaterats.

Hantering av underlag samt utbetalningar

Granskningen inom ekonomiadministration har omfattat hanteringen av leverantörsfakturer och utbetalningsunderlag samt

underlag för återbetalning till kund. Inom löneadministrationen har hantering av anställningsposter, av resor och traktamenten samt av LAS-tid granskats. Dessutom har kontroller gjorts vad gäller utbetalningar av sjuklön/semesterdagstillägg och av signallistor för maskinella utbetalningar av uppehålls- och ferielön vid avslut.

De utförda granskningarna inom ekonomiadministrationen 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 kundens 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. Därutöver kan dokumentationen av obligatoriska kontroller enligt arbetsbeskrivningar vid framtagande av betalningsförslag och - bekräftelser bli tydligare vilket också ska följas upp med berörda medarbetare.

Inom löneområdet har granskningar genomförts gällande hantering av anställningsposter, resor och traktamenten, rapportering av LAS-tid m fl områden. De genomförda kontrollerna har visat att vissa felaktigheter förekommer när det gäller såväl tillämpning av rutiner som utbetalningar inom de granskade områdena. Med resultatet från granskningarna som utgångspunkt har en större genomgång genomförts med personalen med syftet att kvalitetssäkra arbetet på dessa områden, både vad beträffar det egna arbetet samt dialogen med kunden när löneunderlagen innehåller uppenbara fel.

Upphandlingsprocessen

Upphandlingsprocessen har under året setts över för att säkerställa att processen är funktionell. I samband med detta har vissa förbättringsområden identifierats för vilka åtgärder har genomförts, exempelvis har mallar och checklistor vidareutvecklats. Vidare kommer de större upphandlingsprojekten att bemannas med en huvudprojektledare samt även en biträdande projektledare för att minska sårbarheten vid exempelvis tillfällig frånvaro

Information och vägledning till invånarna och andra intressenter

Granskning har skett genom medlyssning som enhetschefer och biträdande enhetschefer regelbundet genomför med samtliga medarbetare inom kontaktcenterverksamheten. Vid medlyssningen görs en bedömning dels av det bemötande som levereras, dels om den information som lämnas är korrekt. Därutöver har kontroller och uppföljning skett av enskilda ärenden med servicehandläggare. Slutsatsen av de genomförda aktiviteterna är att information och vägledning i huvudsak levereras korrekt och med ett gott bemötande. I några fall har individuella insatser genomförts för att ytterligare förbättra leveransen. Vidare har enstaka utbildningsinsatser genomförts för vissa svarsgrupper för att säkerställa att handläggarna känner sig trygga och säkra med den information som ska levereras.

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.

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.

Informationssäkerhet

En noggrann kontroll av att rätt personer har rätt behörigheter gällande lönesystemet LISA genomfördes i april (i samband med tertialrapport 1). I övrigt har kontroll av behörigheter avseende såväl LISA som andra system skett kontinuerligt under året av förvaltningens IT-säkerhetsansvarige. Kontrollen av hanteringen avseende avslut av systembehörigheter har också utförts av IT-säkerhetsansvarig, vilket har skett kontinuerligt under året.

Sammantaget visar de genomförda kontrollerna att hanteringen är tillfredsställande.

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande.

Sammantaget har 508 synpunkter dokumenterats under året gällande nämndens verksamheter, varav 449 i kundundersökningarna och övriga i det löpande arbetet. Av det totala antalet synpunkter avser 330 klagomål, 150 positiva synpunkter och 28 förbättringsförslag.

Kontaktcenterverksamheten har tagit emot ett antal klagomål avseende oklarheter eller fel gällande den information och svar på frågor som ges. Verksamheten har med utgångspunkt från synpunkterna genomfört utbildningsinsatser och uppföljningar. Flera positiva synpunkter har också tagits emot vilka gäller bemötandet och servicen.

När det gäller upphandlingsverksamheten har inkomna klagomål främst avsett leverantörsutförandet samt information. Förvaltningen har därvid tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelser och eventuella förbättringsåtgärder. När klagomålen har gällt avtalsdatabasen har de vidarebefordrats till systemägaren och stadsledningskontoret. Verksamheten har också tagit emot flera positiva synpunkter varav ett flertal gäller möten som anordnas i samband med upphandlingar och avtalsuppföljning.

Inom löne- respektive ekonomiadministrationen finns ett antal klagomål som avser servicens effektivitet samt synpunkter gällande varierande service och kvalitet beroende på vem man har kontakt med. Ekonomiadministrationen har åtgärdat dessa frågor genom insatser för att bredda kompetensen inom alla processer. Åtgärder på löneområdet avser fortsatt utveckling av löneservice samt införande av chefsstöd. Båda verksamheterna har också arbetat med att vidareutveckla det professionella bemötandet genom Talkmap.

Utöver ovan har verksamheterna även fått vissa klagomål angående tillgängligheten. Åtgärder har här genomförts bland annat i form av kompetensutveckling för att kunna ge svar på frågor, införande av chefsstöd (löneadministration) samt förbättrad tillgång till information via intranätet. Slutligen har ett antal klagomål lämnats avseende bemötandet. I dessa fall har återkoppling gjorts både till kunden och medarbetaren för att

ställa saker tillrätta och förhindra att problem uppstår igen. som ovan har flera av verksamheterna arbetat aktivt med bemötandet genom Talkmap-metoden.

Förvaltningen har också tagit emot ett antal klagomål gällande leverantörsutförandet av stadens gemensamma IT-tjänster. Dessa har gått igenom vid veckovis uppföljning med leverantören samt i samband med återkoppling till kunderna.

Statistik för synpunkter på stadens verksamheter som har inkommit via e-tjänsten Tyck till redovisas i bilaga 4. Ingen av dessa synpunkter avser servicenämndens verksamheter.

Bilagor

1. Blanketter
2. Prestationer avseende ekonomiadministration och löneadministration
3. Prestationer och statistik för kontaktcenterverksamheten
 - a Äldre direkt och förskola
 - b Tyck till
 - c Gemensam växel
4. Avtalsförteckning
5. Nyckeltalsredovisning