



Handläggare
Lars Ericsson
Telefon 08-508 11 818

Till
Servicenämnden
2014-05-20

Tertialrapport I 2014

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 1 till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden inrättar HR-service som ett verksamhetsområde inom förvaltningsorganisationen.
3. Servicenämnden fastställer priser för sent inkomna manuella löneunderlag, för utbildning i Agresso självservice samt för den fasta avgiften gällande kontaktcenterverksamhetens uppdrag åt äldreförvaltningen.

Lars Rådch
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Liselothé Engelgren
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Sammanfattning

Serviceutskottet bidrar planenligt till att infria stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Målen för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i stort komma att uppnås under året och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Prognosen för det ekonomiska årsutfallet visar ett underskott om 3,2 mnkr före resultatdispositioner. För utfallet efter resultatdispositioner prognostiseras ett nollresultat.

Inom ramen för målet *Stockholm är en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* erbjuder utskottet genom kontaktcenterverksamheten information och service till medborgarna, företagare och andra intressenter. Därutöver bidrar utskottet till måluppfyllelse genom att värna om en hållbar livsmiljö, bland annat i samband med upphandlingar samt genom säkerhetsarbetet.

Utskottet bidrar genom kontaktcenterverksamheten även till att infria målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras*. Detta genom att medborgarna erbjuds information samt möjlighet att kunna följa handläggningen av ärenden. Kontaktcentret arbetar också med att underlätta medborgarnas möjligheter till aktiva val, framför allt när det gäller olika alternativ inom omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning samt vid val av förskola och skola. Förberedelser sker för att Äldre direkt ska införa helgöppet senare under året.

Därutöver infrias målet även genom utskottets insatser gällande medarbetarnas delaktighet, ledarskap samt arbetsmiljö med mera. Det är dock inte troligt att utskottets årsmål för sjukfrånvaron kommer att uppnås.

Utskottet medverkar också till att infria målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* genom att arbeta vidare med att effektivisera stadens verksamhetsstödjande och administrativa funktioner. Verksamheten inriktas på tjänsteutveckling med utgångspunkt från kundernas behov samt målsättningen ökad effektivitet för staden som helhet. Vidare sker också ett kontinuerligt arbete med att utveckla tjänsternas prismodeller.

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2014-05-13. Protokoll från förhandlingen bifogas detta ärende.

Inledning

I det följande redovisas hur långt nämnden har kommit i arbetet med att bidra till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges inriktningsmål inklusive en analys av utfallet samt prognos för helåret. Som ett led i detta anges också uppfyllelsen av nämndens mål samt utfall och prognos för kommunfullmäktiges indikatorer. I redovisningen ingår också nämndens ekonomiska utfall för perioden samt en prognos för årsutfallet med kommentarer.

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

KF:s inriktningsmål:

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

Nämnden medverkar till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som underlättar för medborgarna, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med stadens tjänster. Därutöver medverkar nämnden till att uppfylla målet genom att värna om en hållbar livsmiljö samt genom förvaltningens säkerhetsarbete.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Servicekommittén medverkar till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som underlättar för


medborgare, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med och få information om stadens tjänster.



Nämnden erbjuder genom kontaktcentret tjänster riktade till näringslivet såsom exempelvis nyttoparkeringstillstånd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser, avfallshantering samt information om serveringstillstånd för alkohol. Planering pågår också för ett uppdrag avseende företagslots, med Stockholm Business Region som uppdragsgivare.


Arbetet med utvidgningen av kontaktcentret fortsätter även i övrigt planenligt. Sedan den 1 mars 2014 erbjuds service gällande överförmyndarfrågor. Diskussioner förs också med kulturförvaltningen och stadsbyggnadskontoret om uppdrag. Vidare fortsätter ett utredningsarbete i samarbete med socialförvaltningen och stadsdelsnämnderna med målet att kontaktcentret ska få uppdrag avseende information om ekonomiskt bistånd. Här pågår för närvarande ett arbete med att inhämta information och förankra frågorna med de berörda förvaltningarna.

Arbetet med att vidareutveckla de administrativa processerna för andrahandsuthyrning till brukare pågår med fokus på årlig hyresjustering och kontraktshantering. Arbetet sker i ett samarbetsforum i vilket stadsdelsförvaltningar, stadsledningskontoret och serviceförvaltningen är representerade.

Servicekommittén bedöms i nuläget inte omfattas av kommunfullmäktiges uppdrag till nämnderna angående kravet om konkurrensutsättning. Av detta skäl har nämnden inte något mål för denna indikator.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel upphandlad verksamhet i konkurrens		0 %	0 %	37 %	2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utreda om fler funktioner för företag ska överföras till kontaktcenter, såsom t ex företagslots	2014-01-01	2014-12-31	
 Utveckla och bredda tjänsteutbudet inom	2014-01-01	2014-12-31	


Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
kontaktcenter			
 Vidareutveckla administrationen gällande andrahandsuthyrning till brukare	2014-01-01	2014-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

 Uppfylls helt

Nämnden kommer i enlighet med årsmålet nedan att erbjuda möjlighet till praktikplats för fem aspiranter från Jobbtorg Stockholm.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	0 st	0 st	5 st	5 st	1600 st	Tertial 1 2014

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar



 Uppfylls helt




Servicenämnden värnar om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn tas i möjligaste mån i samband med nämndens centralupphandlingar. Det interna miljöarbetet bedrivs planerligt och årsmålen bedöms komma att uppnås.

Nämnden har enligt stadens miljöprogram uppföljningsansvar för delmål 3.2; upphandlad el i stadens verksamheter ska uppfylla kraven för miljömärkning. Förvaltningen följer kontinuerligt upp det gällande avtalet och bedömningen är i nuläget att målet uppfylls (se bilaga 2).

En centralupphandling av cyklar och elcyklar genomförs planerligt.

Ett projekt har startats inom verksamheten med syftet att utveckla användningen av miljökriterier vid upphandling inom staden.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100		100 %	tas fram av nämnd/styrelse	2014
 Elanvändning per kvadratmeter		37 kwh/kvm	33 kwh/kvm	33 kWh	2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Delta i stadens upphandling av cyklar och elcyklar	2014-01-01	2014-06-30	
 Genomföra en central upphandling av cyklar och elcyklar	2014-01-01	2014-12-31	
 Utveckla användningen av miljökriterier vid upphandling	2014-01-01	2014-12-31	


KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Uppfylls helt

Nämnden bidrar till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete som syftar till att minimera risker för olyckor samt att ha en god handlings- och krisberedskap för allvarliga eller extraordinära händelser. Här ingår exempelvis informationsinsatser, systematiskt brandskyddsarbete, krisledningsövning med mera.

Förvaltningen kommer liksom föregående år att genomföra en risk- och sårbarhetsanalys. Här klargörs vilka av nämndens verksamheter och funktioner som är mest prioriterade i en tänkt krissituation. Vidare bedöms sårbarheter, konsekvenser av tänkta oönskade händelser samt förvaltningens krishanteringsförmåga.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel genomförda åtgärder		100 %	100 %	100 %	2014

kator	Perioden s utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
inom ramen för RSA					

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

Nämnden medverkar till att uppfylla målet genom kontaktcentret 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 arbetar också med att underlätta medborgarnas möjligheter till aktiva val, framför allt när det gäller olika alternativ inom omsorg om äldre eller personer med funktionsnedsättning samt vid val av förskola och skola.

Därutöver infrias målet även genom nämndens insatser gällande medarbetarnas delaktighet, ledarskap samt arbetsmiljö med mera. Det är dock inte troligt att nämndens årsmål för sjukfrånvaron kommer att uppnås.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

 Uppfylls helt

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

Nämndmål:

Service-nämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna

 Uppfylls helt

Nämndens mål ska uppnås genom att kontaktcentret underlättar stockholmarnas val exempelvis inom omsorg, utbildning enligt

ovan. Kontaktcentret ger också vägledning och support till de tjänster och den information som finns på webben.

Förberedelser pågår för att införa en central webbfunktion vid kontaktcentret i enlighet med fullmäktiges uppdrag i budgeten. Arbetet genomförs i samarbete med stadsledningskontorets kommunikationsstab.


KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

 Uppfylls helt

Under året kommer helgöppet att införas inom Äldre direkt. För att kunna genomföra uppdraget på ett praktiskt och kostnadseffektivt sätt planeras ett samarbete med äldreförvaltningens trygghetsjour, bland annat avseende arbetsledning och lokaler under helgerna.

I budget 2014 anges att personer med funktionsnedsättning på ett enkelt sätt ska kunna kommunicera med Stockholms stad och att det därför är viktigt att kontaktcentret har kunskap och kompetens om de tekniska hjälpmedel som används. Förvaltningen har haft samråd med socialnämndens funktionshinderråd och med representanter för Synskadades riksförbund för att kartlägga vilken kompetens och vilka tekniska hjälpmedel som efterfrågas. Utifrån dessa samråd gör förvaltningen i nuläget bedömningen att kompetensbehovet främst handlar om utbildning om hjälpmedel och befintlig teknik.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Äldre direkt ska införa helgöppet	2014-01-01	2014-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt




Nämnden bidrar i enlighet med planeringen till att infria målet. Det är dock först när resultatet av årets medarbetarundersökning




finns tillgänglig (under hösten) som en utförlig analys kan göras av måluppfyllelsen av medarbetarfrågorna.

Däremot förväntas inte årsmålet för sjukfrånvaron (4,4%) uppnås. Sjukfrånvaron på serviceförvaltningen uppgår för närvarande till 5,7%. Sjukfrånvaron har under en relativt lång period pendlat mellan 5% och 5,5% och visar inga tendenser på att sjunka ner mot det uppsatta årsmålet. Detta trots att ett omfattande friskvårdsarbete sker innebärande bl a att olika hälsofrämjande åtgärder erbjuds medarbetarna. Som exempel på dessa åtgärder kan nämnas subventionerad massage, en friskvårdstimme i veckan på arbetstid samt tillgång till träningslokal och olika gymningpass. Vidare följer och analyser varje enhet/avdelning hur sjukfrånvaron utvecklas samt att alla chefer med personalansvar arbetar förebyggande, har en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro samt arbetar vid behov med rehabiliteringsinsatser enligt stadens rehabiliteringsprocess.

I syfte att få en positiv utveckling av sjukfrånvaron kommer förvaltningen att tillsammans med företagshälsovården göra en genomlysning av friskvårdsarbetet och förebyggande åtgärder innebärande bl a att se över och utvärdera de insatser som görs idag. Detta som ett underlag till diskussioner om insatserna bör ha en annan inriktning och innehåll än idag. Detta arbete beräknas vara klart under hösten.

Årsmålet för antalet ungdomar som erbjuds sommarjobb inom förvaltningen kommer inte att uppnås. Bedömningen är att sex ungdomar kommer att erbjudas arbete att jämföra med årsmålet som är tio. Detta av skälet att förbättrade rutiner och teknik för skanning har införts inom löneadministrationen vilket har lett till att volymen arbetsuppgifter som kan erbjudas ungdomarna har minskat. Det finns inte heller några lämpliga arbetsuppgifter för sommarjobb inom övriga verksamheter.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi		10 st		10 st	5100	2014
 Aktivt Medskapandeindex		80		82	80	2014
 Andel medarbetare på		100 %		100 %	100 %	2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
deltid som erbjuds heltid						
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare		71 %		80 %	80 %	2014
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.		91 %		92 %	92 %	2014
 Sjukfrånvaro	5,7%	5,5 %	5,2 %	4,4 %	4,4 %	Tertial 1 2014

KF:s inriktningsmål:

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva




Servicenämnden arbetar planerligt vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens verksamhetsstödjande och administrativa funktioner. Verksamheten inriktas på tjänsteutveckling med utgångspunkt från kundernas behov samt målsättningen ökad effektivitet för staden som helhet. Här sker också ett kontinuerligt arbete med att utveckla tjänsternas prismodeller.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Budgeten är i balans

 Uppfylls helt

Nämnden prognostiserar för året ett underskott om 3,2 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter resultatdispositioner. Årsmålen för budgetföljsamhet och prognossäkerhet bedöms komma att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognoss helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	99,44 %	100 %	100 %	100 %	Tertial 1 2014
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	101,7 %	99,4 %	100 %	100 %	100 %	Tertial 1 2014
 Nämndens prognossäkerhet T2		1 %		+/-1 %	+/- 1 %	2014

Uppföljning av driftbudget

Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Budget 2014	Bokfört tom april	Prognos	Budgetjustering	Resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	186,1	58,5	190,5		-4,4
Varav avskrivningar och internränta	1,1	0,4	1,1		0,0
Intäkter	186,1	57,9	187,3		1,2
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	-0,6	-3,2	0,0	-3,2
Ingående resultatfond			7,0		7,0
Utgående resultatfond			3,8		3,8
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	-0,6	0,0	0,0	0,0

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 186,1 mnkr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel samt rekryteringstjänster.

För året prognostiseras ett underskott om 3,2 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 7,0 mnkr varav 3,6 mnkr nyttjas för strategiska satsningar.

Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Budget 2014	Bokfört tom april	Prognos	Avvikelse	Bokslut 2013
Nämnd och administration	40,3	14,3	43,9	-3,6	34,3
HR-Service	1,4	0,6	3,1	-1,7	0,0
Löneadministration	38,0	11,1	38,0	0,0	32,6
Upphandling	14,3	4,2	13,8	0,5	12,2
Kontaktcenter	37,3	11,8	37,3	0,0	42,2
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>15,5</i>	<i>4,1</i>	<i>15,5</i>	<i>0,0</i>	<i>12,3</i>
Ekonomiadministration	53,7	15,9	53,1	0,6	48,9
IT-service	0,0	0,2	0,2	-0,2	12,0
Avskrivningar	1,0	0,4	1,0	0,0	1,0
Internränta	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1
Summa kostnader	186,1	58,5	190,5	-4,4	183,3
Nämnd och administration	0,9	0,3	0,9	0,0	2,8
HR-Service	1,7	0,6	3,4	1,7	0,0
Löneadministration	48,2	14,1	48,2	0,0	43,2
Upphandling	17,1	4,6	16,6	-0,5	16,0
Kontaktcenter	48,8	15,8	48,8	0,0	43,4
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>21,0</i>	<i>7,3</i>	<i>21,0</i>	<i>0,0</i>	<i>15,5</i>
Ekonomiadministration	69,3	22,6	69,3	0,0	63,2
IT Service	0,0	0,0	0,0	0,0	15,7
Summa Intäkter	186,1	57,9	187,3	1,2	184,3
Nettoreultat före resultatdisposition	0,0	-0,6	-3,2	-3,2	1,0
Ingående resultatfond			7,0	7,0	7,0
Utgående resultatfond			3,8	3,8	7,0
Nettoreultat efter resultatdisposition	0,0	-0,6	0,0	0,0	1,0

Budgetkommentar per verksamhetsområde

Nämnd och administration

I nämnd och administration ingår kostnader och intäkter för nämnd, direktör, administrativa avdelningen samt för förvaltningens gemensamma kostnader som t ex företagshälsovård, telefoni och lokalkostnader. Här bokförs också

kostnader av engångskaraktär såsom vissa större utbildningsinsatser, utvecklingsprojekt samt kommunikationsinsatser som finansieras med medel ur resultatfonden. Verksamheten prognostiserar ett underskott om 3,6 mnkr. Underskottet beror främst på de engångsinsatser som

Verksamhetsområde löneadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat.

Verksamhetsområde upphandling

Verksamhetsområdet prognostiserar ett underskott av intäkter om 0,5 mnkr till följd av vakanser under året vilket leder till ett överskott för personalkostnader om 0,5 mnkr. Prognosen för helåret är därmed ett nollresultat.

Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre Direkt

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat.

Verksamhetsområde ekonomiadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,6 mnkr som beror på vakanta tjänster samt sjukskrivningar.

Verksamhetsområde IT

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 0,2 mnkr. Verksamheten avvecklades 2013 och det prognostiserade underskottet om 0,2 mnkr är avvecklingskostnader under 2014 för IT-verksamheten.

Verksamhetsområde HR-Service

HR-service är ett nytt verksamhetsområde 2014 efter att ha varit en försöksverksamhet 2013. Verksamheten kommer under 2014 att öka i omfattning och prognostiserar ett nollresultat.

Resultatenheter

Servicenämnden är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 7,0 mnkr planeras 3,6 mnkr att användas för att täcka kostnader för strategiska satsningar. Resterade resultatfond om 3,4 mnkr samt överskott om 0,4 mnkr från 2014 föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

Investeringar

(mnkr)	Investeringsplan	Utgifter tom april	Prognos
Inventarier och maskiner	1,0	0,1	1,0

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2014 beräknas 1,0 mnkr nyttjas för tilläggsanskaffningar i form av inventarier.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar är effektiva

 Uppfylls helt

Nämndens bidrag till att infria målet sker i enlighet med verksamhetsplanen. Periodens målsättningar och avsedda resultat uppnås i stort. Nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms huvudsakligen komma att infrias och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat.

Förvaltningen arbetar under året med tjänsteutveckling på ett mer strukturerat och offensivt sätt än tidigare. Resurserna för detta arbete har samlats och ett gemensamt arbetssätt införs. I tjänsteutveckling ingår att i dialog med kunderna ta reda på vilka behov och önskemål som finns, utreda hur arbetet sker i nuläget samt se över gränssnitt och hur tjänsten bör fungera. Därefter tas förslag till paketering och prissättning fram varefter sker ett arbete med etablering av tjänsten samt utvärdering med mera.

Lean genomförs som metod för verksamhetsutveckling, ökat kundvärde och effektivisering inom hela förvaltningen. Införandet kommer slutföras under året varefter ett organiserat förbättringsarbete ska fortgå inom alla verksamheter. Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden som helhet arbetar nämnden också kontinuerligt med att utveckla prismodeller för verksamheternas tjänster.

Kommunikationen med kunder och övriga intressenter prioriteras och medarbetarna inom flera av verksamheterna genomgår särskild utbildning gällande bemötande. Kundundersökningar genomförs under hösten och resultaten kommer att redovisas i nämndens årsredovisning.

Arbetet inom kontaktcenterverksamheten bedrivs planerligt. Under perioden har förberedelser skett för införande av uppdrag avseende överförmyndarfrågor, för helgöppet inom Äldre direkt, för etablering av en central webbfunktion samt för ett nytt uppdrag gällande företagslots. Årsmålet för andelen lösta ärenden vid första kontakten (80%) bedöms uppfyllas och utfallet för perioden är 86%. Även målet för andelen av medborgarna som är nöjda med servicen (90%) bedöms uppnås. Här är utfallet hittills under året 85% (baserat på 550 svar). Denna undersökning genomförs från och med 2014 kontinuerligt under året.

Vad avser andelen svar inom en minut är bedömningen att årsmålet 85% inte kan infrias då resultatet för perioden är 66%. Längre svarstider uppstår bland annat på grund av periodvis hög arbetsbelastning som i vissa fall inte helt förutsetts. Frågan åtgärdas därför genom att kontaktcentret uppmärksammar uppdragsgivarna om behovet av information om händelser som förväntas orsaka ökade samtalsvolymmer. Därutöver arbetar verksamheten med att säkerställa en god vikarietäckning i samband med exempelvis sjukfrånvaro.

Det fasta priset för kontaktcentrets service åt äldreförvaltningen har gällt preliminärt sedan januari då den inte ingick i den prislista som förelades nämnden för beslut i samband med verksamhetsplanen. Denna uppgift har nu införts i prislistan (se bilaga 5).

Upphandlingsverksamheten har i enlighet med verksamhetsplanen arbetat med ett flertal centrala upphandlingar, såsom exempelvis inom områdena livsmedel, litteratur samt cyklar och ecyklar. För upphandlingar påbörjade 2013 har avtal tecknats för persontransporter och kontorstryck. Därutöver har ett antal gemensamma upphandlingar genomförts vilka har avsett läromedel, riksferdtjänst samt sommargårdsverksamhet (kollo). Därutöver har ett flertal uppdrag utförts gällande upphandling eller förnyad konkurrensutsättning från enskilda förvaltningar och bolag. Avdelningen deltar också aktivt i stadsövergripande projekt för att utveckla och effektivisera upphandlingsarbetet.

Stadens projekt för införande av gemensamt inköpssystem, effektivt inköp, går nu in i en ny fas. I samtliga centralupphandlingar och gemensamma upphandlingar som genomförs av serviceförvaltningen ställs krav på e-handel för kommande avtalsperiod vilka anpassas till upphandlingarnas art. En plan för kommande anslutningar i samband med införandet av stadens nya ekonomisystem (projekt SUNE) och breddinförandet av effektivt inköp förbereds inom förvaltningen.

Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration genomförs planenligt och årsmålen för antal fakturor per administratör förväntas uppnås. Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per administratör och månad uppgår för perioden till 5 632 respektive 3 189 att jämföra med årsmålen som är 4 800 respektive 3 400 (se bilaga 3). Antalet administrerade hyresavtal per årsarbetare och månad uppgår till 31 jämfört med årsmålet 28. Verksamheten arbetar med att hitta effektiva lösningar för de förbättringsområden som identifierades i kundundersökningen 2013, bland annat avseende information och blanketter samt riktade utbildningsinsatser som genomförs hos kunderna. Vidare pågår processutveckling inom ekonomiområdet samt ett arbete med att utveckla en gemensam samarbetsyta för förvaltningen och kunderna. Utbildning gällande Agresso (som tidigare har erbjudits till kostnad per timme) erbjuds som tilläggstjänst till fastpris (se bilaga 5).

Arbetet med att effektivisera stadens löne-och pensionsadministration bedrivs planenligt. Årsmålet 960 löner per helårsarbetare och månad bedöms komma att uppnås (utfallet för perioden är 980, se bilaga 3). Löneservicefunktionen för inkommande frågor har haft en lösningsgrad (andel frågor som löses vid första kontakten) på 86%. En första utvärdering av funktionen chefsstöd har genomförts och resultatet tyder på att chefsstödet på ett bra sätt fyller chefernas behov av service inom området. Vad gäller pensionsfrågorna fortsätter ett arbete med att kvalitetssäkra rutiner och information till medarbetare och förvaltningar, vilket sker i samarbete med stadsledningskontoret. Med utgångspunkt bland annat från resultatet i kundundersökningen 2013 arbetar verksamheten vidare med att anpassa servicen till kundernas behov, särskilt gällande handläggning av löneskulder samt breddning av utbudet av tilläggstjänster.

Som ett led i serviceförvaltningens uppdrag att effektivisera stadens löneadministration föreslås att nämnden har ett pris om

150 kr i förseningsavgift för manuella löneunderlag som inkommer efter avtalad tid. Detta planeras att gälla från och med augusti. Samråd om frågan har skett med stadsledningskontoret i anslutning till budgetarbetet. Vidare har frågan förankrats vid möten med stadens förvaltningschefer och personalchefer.

Verksamheten har genomfört ett projekt som syftar till att erbjuda lönetjänster till ett antal av stadens bolag. Den 1 april ansluts SGA Fastigheter, Stadshus AB och St Erik Markutveckling varefter Familjebostäder ansluts den 1 maj.

Kommentarer till KF:s aktiviteter

Serviceämnden fastställer (under respektive nämndmål nedan) indikatorer som i olika avseenden speglar verksamheternas effektivitet. Detta avser exempelvis andel frågor/ärenden som löses vid första kontakten, andel nöjda kunder samt produktivitet. Förvaltningen följer och analyserar frågan under året med avsikten att bedöma om några ändringar av indikatorerna ska göras inför 2015.

Förberedelser för att implementera ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter pågår. I nuläget utreds frågan närmare, särskilt vad gäller systemlösningen.

Anpassning av tjänsterna till kundernas behov sker i samband med tjänsteutvecklingsarbete enligt ovan. Som exempel kan nämnas inrättande av chefsstöd inom löneadministrationen samt vidareutveckling av andrahandsuthyrning till stadens brukare.




En översyn av riktlinjerna för vårdnadsbidrag ska under året genomföras i samarbete med stadsledningskontoret.




Central avgiftshantering för förskola och fritidshem ska införas. Ett projekt har etablerats inom vilket förslag till gränssnitt, utformning och prismodell nu tas fram och beräknas vara klart i juni. Under hösten ska organisationen etableras på serviceförvaltningen samtidigt som en testperiod med pilotförvaltningar ska starta. Införandeplanen för övriga förvaltningar beräknas därefter godkännas för att genomföras efter sommaren 2015.

Serviceförvaltningen har sedan årsskiftet en verksamhet som erbjuder rekryteringsstöd till stadens chefer. För närvarande är 13 förvaltningar ”anslutna”, vilket innebär att chefer inom dessa

förvaltningar har möjlighet att vända sig till verksamheten (HR-service) för få hjälp och stöd i sina rekryteringar. Verksamheten är i ett uppbyggnadsskede och förhoppningen är att i princip samtliga förvaltningar och några bolag ska anslutas innan 2015. Verksamheten består för närvarande av tre HR-konsulter, som inom kort beräknas utökas med två till tre personer, samt en chef.

Inrättandet av HR-service föregicks av en försöksperiod under hösten 2013 då verksamheten stöttade chefer inom Hässelby-Vällingby sdf och stadsbyggnadskontoret i deras rekryteringar. Då verksamheten nu har permanentas föreslås att nämnden beslutar att rekryteringsstödet bildar ett eget verksamhetsområde inom förvaltningsorganisationen. Chefen för verksamheten är direkt underställd förvaltningschefen och ingår förvaltningens ledningsgrupp.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Administrationens andel av de totala kostnaderna		4,79 %		4,5 %	minska	2014
 Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	85%	82%	90%	90%	tas fram av nämnden	Tertial 1 2014
 Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen		0 st		1 st	tas fram av nämnden	2014

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet	2014-01-01	2014-12-31	
 Servicenämnden ska fortsätta implementeringen av ärendehanteringssystem inom hela nämnden	2014-01-01	2014-12-31	
 Servicenämnden ska utveckla formerna för kund Anpassning i delar av tjänsteutbudet	2014-01-01	2014-12-31	

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶	Kommunstyrelsen ska i samverkan med servicenämnden, stadsdelsnämnderna se över riktlinjerna för vårdnadsbidrag	2014-01-01	2014-12-31	
▶	Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen, utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna införa central avgiftshantering för bland annat förskola	2014-01-01	2014-12-31	
▶	Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden ta fram förslag på organisation och tjänstekatalog för rekryteringsstöd till stadens chefer	2014-01-01	2014-12-31	

Nämndens mål

Servicenämnden har följande mål för verksamheterna:

- Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service
- Servicenämnden ska effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten
- Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration
- Servicenämnden ska effektivisera stadens löneadministration

Samtliga nämndens mål för verksamheterna bedöms komma att uppfyllas.

Inom ramen för målen ovan har nämnden också årsmål för nämndens indikatorer vilka avser kundnöjdhet och produktivitet med mera. För sex av dessa indikatorer har prognos och utfall rapporterats ovan under kommunfullmäktiges mål 3.2. Vad avser årsmålen för de övriga indikatorerna är bedömningen att dessa kommer att uppnås. Prognoserna för utfallen överensstämmer här med målvärdena med undantag för lösningsgrad inom

kontaktcentret som bedöms komma att uppgå till 88%, att jämföra med årsmålet 80%. Resultaten kommer att redovisas i verksamhetsberättelsen.

Särskilda redovisningar

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande. Hanteringen av synpunkterna följer förvaltningens policy och system.

Sammantaget har under perioden elva synpunkter och klagomål dokumenterats gällande nämndens verksamheter, varav fyra avser positiva synpunkter och sju är klagomål. Av klagomålen avser fyra servicens effektivitet medan de övriga vardera ett handlar om information, avtal och bemötande. Förvaltningen har åtgärdat klagomålen samt genomfört översyn och förbättringar av rutiner. När klagomålet har gällt bemötande har ansvarig chef tillsammans med medarbetaren gått igenom vad som hänt och varför, hur det kan förhindras att hända igen samt återkopplat till kunden.

I övrigt har fem synpunkter tagits emot via Tyck till vilka gällde andra förvaltningar inom staden. Dessa synpunkter har vidarebefordrats till respektive ansvarig förvaltning.

Bilagor

1. Blanketter
2. Blankett för rapportering av miljöprogrammets delmål
3. Prestationer avseende ekonomiadministration och löneadministration
4. Prestationer och statistik för kontaktcenterverksamheten
 - a Äldre direkt och förskola
 - b Tyck till
 - c Gemensam växel
5. Servicenämndens prislista