

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon 08-508 11 818

Till
Servicenämnden
2014-09-23

Tertialrapport 2 2014

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 2 med delårsbokslut till kommunstyrelsen.

Lars Rådth
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Liselothé Engelgren
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Karin Toll Lane
Verksamhetschef

Sammanfattning

Servicekommittén bidrar planenligt till att infria stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Målen för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i huvudsak komma att uppnås under året och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Prognosen för det ekonomiska årsutfallet visar ett underskott om 3,6 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 kommittén genom kontaktcenter information och service till medborgarna, företagare och andra intressenter. Därutöver bidrar kommittén till måluppfyllelse genom att värna om en hållbar livsmiljö (bland annat i samband med upphandlingar) samt genom säkerhetsarbetet.

Kommittén medverkar via kontaktcenter även till att infria målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras*. Här erbjuds medborgarna information samt möjlighet att kunna följa handläggningen av ärenden. Kontaktcenter 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. I september startades helgöppet vid Äldre direkt.

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

Kommittén 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 på ökad effektivitet för staden som helhet.

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2014-09-16.
Protokollet 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

 Uppfylls helt

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

Servicenämnden medverkar till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som underlättar för medborgare, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med och få information om stadens tjänster.

Kontaktcenter erbjuder tjänster riktade till näringslivet såsom exempelvis nyttoparkeringstillstånd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser, information om serveringstillstånd för alkohol samt avfallshantering. Vidare kommer kontaktcenter från den 1

oktober att ha uppdrag som företagslots åt Stockholm Business Region AB.


Avfallshanteringen bolagiserades den 1 juli 2014 och ingår i Stockholm Vatten AB. Kontaktcenters uppdrag gällande avfallshanteringen kommer dock att vara oförändrat under hela 2014 och under den första tertialperioden 2015.




Sedan den 1 mars 2014 utför kontaktcenter även uppdrag åt överförmyndarförvaltningen. I mitten av augusti påbörjades också ett uppdrag avseende kulturskolan. Vidare pågår sedan mitten av juni ett tillfälligt uppdrag från socialförvaltningen gällande information till medborgare som har frågor om personer som tigger samt om olaga bosättningar. Detta uppdrag upphör vid årsskiftet.

Det pågår för närvarande ett utredningsarbete som syftar till att kontaktcenter framdeles ska ge information om ekonomiskt bistånd. I denna fråga sker ett samarbete med socialförvaltningen och stadsdelsnämnderna. För närvarande ligger tyngdpunkten i arbetet på förankring och informationsinsamling.

Arbetet med att vidareutveckla de administrativa processerna kring andrahandsuthyrning till brukare pågår med fokus på årlig hyresjustering och kontraktshantering. Arbetet sker i ett samarbetsforum där 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 kontaktcenter	2014-01-01	2014-12-31	
 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. De senaste åren har ingen placering skett och det är mot bakgrund av detta osäkert om målet kommer att uppfyllas.

Indikator	Perioden s utfall	Perioden s utfall VB 2013	Prog nos helår	Årsm ål	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 2 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 genomfört en central upphandling av tjänstecyklar och tjänsteelcyklar (förvaltningen var också deltagare i samma upphandling). Upphandlingen resulterade i att avtal tecknades med en leverantör för tjänsteelcyklar som började att gälla from 2014-06-15. Vad gäller tjänstecyklar avbröts upphandlingen på

grund av att inga anbud inkom. Förutsättningarna för att genomföra en ny upphandling ska utredas under hösten.

I kommunfullmäktiges budget för 2014 gavs servicenämnden i uppdrag att utveckla användningen av miljökriterier vid upphandling vilket framför allt bedöms omfatta de centrala upphandlingarna. Vissa större gemensamma upphandlingar kan också bli föremål för detta. Det arbete som hittills har genomförts har varit inriktat på att identifiera processer och aktörer, att etablera kontakt med miljöförvaltningen samt att skapa interna rutiner för att utveckla miljörelaterade krav i de centrala upphandlingarna. Fortsatt arbete med detaljering av process och rutiner sker under hösten 2014.

Som nämnden tidigare har påtalat skulle en samlad stödfunktion för upphandlingsfrågor vid miljö- och hälsoskydds nämnden troligen underlätta förvaltningens och stadens arbete med att definiera, utveckla och följa upp miljökrav i samband med upphandlingar.

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. I analysen 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.

kator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA		100 %	100 %	100 %	2014

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar till att uppfylla målet genom kontaktcenter 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. Kontaktcenter 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 kontaktcenter 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:

Servicenämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna

 Uppfylls helt

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

Den 1 september införs en central webbfunktion vid kontaktcenter i enlighet med fullmäktiges uppdrag i budgeten. Arbetet genomförs i samarbete med stadsledningskontorets kommunikationsstab som också genomfört en översyn av stadens hela webborganisation.


KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

 Uppfylls helt

Kontaktcenter kommer från och med september 2014 ha helgöppet vid Äldre direkt. För att på ett praktiskt och kostnadseffektivt sätt kunna genomföra uppdraget inom den givna kostnadsramen, sker ett samarbete med äldreförvaltningens trygghetsjour avseende lokalisering och arbetsledning under helgerna.

I budget 2014 framhålls att personer med funktionsnedsättning på ett enkelt sätt ska kunna kommunicera med Stockholms stad och att det därför är viktigt att kontaktcenter har kunskap och kompetens kring de tekniska hjälpmedel som används. Förvaltningen har haft samråd med såväl socialnämndens funktionshinderråd som med representanter för Synskadades riksförbund för att kartlägga vilken kompetens och vilka tekniska hjälpmedel som efterfrågas. Utifrån dessa samråd bedöms i nuläget att det främst är utbildning om hjälpmedel och befintlig teknik som det finns behov av. Vidare bedöms att det finns ytterligare vissa tjänster som kontaktcenter skulle kunna utföra som skulle underlätta för personer med funktionsnedsättning.

	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 delvis

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.

Årsmålet för sjukfrånvaron (4,4%) förväntas inte uppnås. Sjukfrånvaron uppgår för närvarande till 5,8% (12 månaders rullande, augusti 2013 – juli 2014). Korttidssjukfrånvaron och långtidssjukfrånvaron uppgår till 2,3% respektive 3,5%. Då årsmålet för nämnden är en total sjukfrånvaro om 4,4% kommer målet med största sannolikhet inte uppnås. Den relativt omfattande långtidssjukfrånvaron kan till största delen förklaras av att flera medarbetare har drabbats av sjukdomar som innebär stor frånvaro från arbetet och som arbetsgivaren har mycket begränsade möjligheter att kunna påverka.

Den särskilda analys som efterfrågas gällande frånvaro dag 181-365 ger vid handen att de 6 personer som för närvarande "befinner" sig inom detta intervall har medicinska förklaringar som är svåra för arbetsgivaren att påverka trots en aktiv

uppföljning. Denna del av frånvaron uppgår till 1,75%. Detta kan jämföras med 0,7% som gällde för motsvarande månad 2013.







Dock sker ett strukturerat arbete med att minska sjukfrånvaron inom förvaltningen. Samtliga enheter/avdelningar har egna mål för sjukfrånvaron vilka anges i avdelningarnas verksamhetsplaner. Varje enhet/avdelning följer och analyserar hur sjukfrånvaron utvecklas. För att ge ytterligare förutsättningar för en minskad sjukfrånvaro är arbetsgivaren aktiv i frågan bl a genom s k tidiga insatser samt att rehabiliteringsinsatser genomförs i enlighet med stadens direktiv på området.

Med ambitionen att minska i synnerhet den korta sjukfrånvaron pågår sedan en tid tillbaka en riktad insats inom löne- och pensionsverksamheten vilken sker i samarbete med företagshälsovården. Syftet med insatsen är att med hjälp av tidiga och riktade insatser fånga upp och bedöma anledningen till korttidsfrånvaron. Bedömningsamtalen sker på ett strukturerat sätt och utgår ifrån en kartläggning av hinder och resurser samt att rekommenderade insatser sker utifrån kända risk- och friskfaktorer för hälsa/ohälsa.

De hälsofrämjande åtgärder som arbetsgivaren erbjuder är en viktig del i arbetet med att minska sjukfrånvaron. Alla anställda i förvaltningen erbjuds olika friskvårdsaktiviteter inklusive subventionerad massage. Möjlighet finns att utnyttja en friskvårdstimme per vecka.

Det har också påbörjats ett arbete tillsammans med företagshälsovården som inledningsvis handlar om att göra en översyn av alla de insatser som sker med syftet att minska sjukfrånvaron inom förvaltningen. Med detta som utgångspunkt planeras för satsningar inom hälsoarbetet som kanske delvis har en annan inriktning än idag alternativt kompletterar de befintliga insatserna. Resultatet av detta arbete ska enligt planeringen presenteras i verksamhetsplanen för 2015.

Verksamhetsområde lön och pension har under perioden haft sex ungdomar som ferieanställda. Ungdomarna har främst haft ansvar för arkivering och sortering. Skälet till att årsmålet gällande sommarjobb (tio ungdomar) inte uppnås är att förbättrade rutiner och teknik för skanning inom löneadministrationen har lett till att volymen arbetsuppgifter som kan erbjudas har minskat.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	6	10 st		10 st	5100	2014
 Aktivt Medskapandeindex		80		82	80	2014
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid		100 %		100 %	100 %	2014
 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	5,8%	5,5 %	5,4 %	4,4 %	4,4 %	Tertial 2 2014

KF:s inriktningsmål:

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

 Uppfylls helt

Servicenämnden arbetar planerligt vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens verksamhetsstödande och administrativa funktioner. Verksamheten inriktas på tjänsteutveckling med utgångspunkt från kundernas behov samt på 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 3,6 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter resultatdispositioner. Därmed sker en mindre avvikelse vad gäller årsmålet för budgetföljsamhet före resultatdispositioner vilket

beror på ett planerat nyttande av resultatfond för strategiska satsningar (utvecklingsprojekt, tjänsteutveckling med mera).

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognoss helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100,0 %	99,4%	100 %	100 %	100 %	Tertial 2 2014
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	101,8 %	99,4%	100 %	100 %	100 %	Tertial 2 2014
 Nämndens prognossäkerhet T2	1 %			+/- 1 %	+/- 1 %	2014

Uppföljning av driftbudget

Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Budget 2014	Bokfört tom augusti	Prognos	Budgetjustering	Resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	186,1	122,1	189,4		-3,3
Varav avskrivningar och internränta	1,1	0,9	1,1		0,0
Intäkter	186,1	120,5	185,8		0,3
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	-1,6	-3,6	0,0	-3,6
Ingående resultatfond			7,0		7,0
Utgående resultatfond			3,4		3,4
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	-1,6	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 3,6 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 augusti	Prognos	Avvikelse	Bokslut 2013
Nämnd och administration	40,3	28,0	43,9	-3,6	34,3
HR-Service	1,4	1,5	3,1	-1,7	0,0
Löneadministration	38,0	25,6	38,0	0,0	32,6
Upphandling	14,3	8,6	13,7	0,6	12,2
Kontaktcenter	37,3	24,0	36,7	0,6	42,2
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>15,5</i>	<i>9,1</i>	<i>15,5</i>	<i>0,0</i>	<i>12,3</i>
Ekonomiadministration	53,7	33,5	52,7	1,0	48,9
IT-service	0,0	0,2	0,2	-0,2	12,0
Avskrivningar	1,0	0,8	1,0	0,0	1,0
Internränta	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1
Summa kostnader	186,1	122,1	189,4	-3,3	183,3
Nämnd och administration	0,9	0,6	0,9	0,0	2,8
HR-Service	1,7	1,8	3,4	1,7	0,0
Löneadministration	48,2	32,7	48,2	0,0	43,2
Upphandling	17,1	8,9	16,1	-1,0	16,0
Kontaktcenter	48,8	32,6	48,8	0,0	43,4
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>21,0</i>	<i>14,2</i>	<i>21,0</i>	<i>0,0</i>	<i>15,5</i>
Ekonomiadministration	69,3	43,9	68,3	-1,0	63,2
IT Service	0,0	0,0	0,0	0,0	15,7
Summa Intäkter	186,1	120,5	185,8	0,3	184,3
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	-1,6	-3,6	-3,6	1,0
Ingående			7,0	7,0	7,0

Verksamhet (mnkr)	Budget 2014	Bokfört tom augusti	Prognos	Avvikelse	Bokslut 2013
resultatfond					
Utgående resultatfond			3,4	3,4	7,0
Nettoresultat efter resultatdispositi on	0,0		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 såsom exempelvis företagshälsovård, telefoni och lokalkostnader. Här bokförs också de strategiska insatser som är av engångskaraktär såsom större utbildningsinsatser, utvecklingsprojekt med mera.

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 3,6 mnkr vilket beror på de engångsinsatser som ovan nämnts.

Verksamhetsområde lön och pension

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat.

Verksamhetsområde upphandling

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 0,4 mnkr. Nettounderskottet beror på vakanser samt på att arbetet med centralupphandlingar varit så omfattande att verksamheten inte har kunnat genomföra tillräckligt många uppdragsupphandlingar.

Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre Direkt

Verksamhetsområdet prognostiserar ett överskott om 0,6 mnkr för helåret. Överskottet beror på minskade kostnader för Callguide och för systemförvaltningen till följd av SIKT- avtalet.

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsområdet prognostiserar ett överskott på kostnadssidan om 1,0 mnkr som beror på vakanta tjänster samt sjukskrivningar. Samtidigt prognostiseras intäkterna bli 1,0 mnkr lägre, dels till följd av minskade intäkter då Trafik avfall övergick i bolagsform, dels på grund av färre EU-redovisningar jämfört med förväntad nivå.

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.

Verksamhetsområde IT

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 0,2 mnkr. Verksamheten avvecklades 2013 och det prognostiserade underskottet om 0,2 mnkr avser avvecklingskostnader under 2014.

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. Resterande resultatfond om 3,4 mnkr föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

Investeringar

(mnkr)	Investeringsplan	Utgifter tom augusti	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.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2014-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 56 198 298,10 kr. Av omslutningen avser 4 927 297,07 kr anläggningstillgångar som gäller inventarier. Omsättningstillgångarna uppgår till 51 271 001,03 kr och avser i huvudsak interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 32 495 762,00 kr. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 12 697 258,17 kr.

Vidare finns diverse kortfristiga fodringar om 6 077 980,86 kr som främst avser ingående moms.

I jämförelse med motsvarande period 2013 har tillgångarna minskat med 3 323 358 kr. Den största delen av minskningen avser förutbetalda kostnader och upplupna intäkter om 4 308 931 kr. Detta beror främst på att fakturering sker enligt plan i större utsträckning än tidigare. Anläggningstillgångarna har minskat med 884 098 kr vilket beror på att avskrivningarna hittills under året har varit större än omfattningen av nyanskaffning av inventarier.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 56 198 298,10 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 3 849 854,33 kr varav leverantörsskulden uppgår till 2 210 664,31 kr. Upplupna kostnader uppgår till 1 032 093,01 kr och avser löner, telefoni, konsulttjänster m m. I jämförelse med samma period föregående år har skulderna minskat med 2 272 785,44 kr. Eget kapital uppgår till 52 348 443,77 kr och har minskat med 1 050 572,7 kr i jämförelse med samma period föregående år.

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 har införts. 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 följt av 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 kompetensutveckling gällande bemötande. Kundundersökningar genomförs under hösten och resultaten kommer att redovisas i nämndens årsredovisning.

Arbetet inom kontaktcenterverksamheten bedrivs planerligt. Under den andra tertialperioden har arbetet präglats av fortsatta förberedelser för införande av uppdrag avseende helgöppet för Äldre direkt. Vidare har ett tillfälligt uppdrag för socialförvaltningen startat. Uppdraget, som pågår till årsskiftet, innebär framförallt att lotsa och informera medborgare som har frågor om personer som tigger och om olaga bosättningar. Förberedelser pågår för införande av central webbfunktion samt för uppdraget avseende företagslots. Vidare har ett nytt uppdrag för kulturskolan startat i slutet av perioden.

Kontaktcenterverksamhetens årsmål för andel lösta ärenden vid första kontakten (80%) bedöms uppfyllas och utfallet för perioden är 86%. Andelen medborgare som är nöjda med servicen som helhet uppgår hittills under året till 83% (baserat på 1400 svar). Utfallet för den andra tertialperioden är något lägre jämfört med tidigare under året vilket kan förklaras av vissa initiala teknikproblem med mera i samband införande av service gällande överförmyndarfrågor. Sammantaget bedöms att årsmålet för andelen nöjda (90%) inte helt kommer att uppnås (prognosen för helåret är 84%). Förvaltningen arbetar vidare med att höja medborgarnas tillfredsställelse med servicen genom fortsatta insatser i form av coachning och medlyssning för medarbetarna och genom att kontinuerligt sträva efter hög tillgänglighet.

Målet för andelen svar inom en minut (85%) bedöms inte heller kunna uppnås (utfallet för perioden är 67% och prognosen för året är 70%). En bidragande orsak till detta är att uppdraget om överförmyndarfrågor under våren ianspråk tog mer resurser än förutsett, bland annat av skälet att utbildningsinsatserna inför starten visade sig vara otillräckliga. Detta påverkade i sin tur även tillgängligheten gällande äldreomsorg och personer med funktionsnedsättning. Vidare har längre svarstider uppstått

beroende på periodvis hög arbetsbelastning som i vissa fall inte helt förutsetts. Kontaktcenter uppmärksammar därför uppdragsgivarna om behovet av information om händelser som förväntas orsaka ökade samtalsvolym. Därutöver arbetar verksamheten med att förbättra tillgängligheten genom utökade utbildningsinsatser samt genom att säkerställa god vikarietäckning, exempelvis i samband med sjukfrånvaro.

Upphandlingsverksamheten har under perioden arbetat med ett flertal centrala upphandlingar. För avtalsområdet tjänsteelcyklar har ett nytt avtal slutits med en leverantör. Verksamheten genomför ett stort antal samordnade upphandlingar samt uppdrag från enskilda förvaltningar och bolag. Under perioden har 53 förfrågningar om upphandlingsstöd inkommit från stadens förvaltningar. Totalt har 39 uppdrag påbörjats medan avdelningen av resursskäl har tvingats tacka nej till 14 uppdrag. De genomförda uppdragen har utvärderats och sammantaget är förvaltningarna mycket nöjda med slutförandet. Därutöver deltar verksamheten aktivt i stadsövergripande projekt för att utveckla och effektivisera upphandlingsarbetet såväl som avtals- och inköpsarbetet.

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 verksamheten förväntas uppnås. Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per administratör och månad uppgår för perioden till 5 132 respektive 3 052 att jämföra med årsmålen som är 4 800 och 3 400 (se bilaga 3). Antalet administrerade (skapade/förändrade/avslutade) hyresavtal per årsarbetare och månad uppgår till 31 att jämföra med årsmålet som är 28. Verksamheten arbetar med att hitta effektiva lösningar för de förbättringsområden som identifierades i kundundersökningen 2013, bland annat avseende förbättrad information, utvecklade blanketter och riktade utbildningsinsatser hos kunder. Arbetet med att utveckla en gemensam samarbetsyta för serviceförvaltningen och samtliga kunder pågår.

Ett arbete pågår också med att se över verksamhetens befintliga processgränssnitt. I detta arbete involveras kunderna och processägaren stadsledningskontoret. Syftet är att identifiera behov av justeringar samt förslag till förändrade/nya tjänster.

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 995, se bilaga 3), liksom årsmålet 500 handlagda pensionsavgångar per årsarbetare och år.

Funktionen chefsstöd lön har i augusti 2014 funnits i ett år. Det kan konstateras att responsen från stadens personalansvariga chefer och administratörer är övervägande positiv och funktionen bedöms väl uppfylla de behov som stadens chefer och assistenter har av snabb och effektiv service gällande lönefrågor. På pensionsområdet 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, exempelvis genom breddning av utbudet av tilläggstjänster. I maj genomfördes vid tre tillfällen information om löneskulder med ett 70-tal deltagande chefer, personaladministratörer och assistenter.

Verksamheten tillhandahåller sedan i maj löneadministrativa tjänster till fyra av stadens bolag; SGA Fastigheter, Stadshus AB, St Erik Markutveckling och Familjebostäder. Sammantaget omfattar dessa ca 350 lönespecifikationer per månad i genomsnitt.

Kommentarer till KF:s aktiviteter

Servicenämnden 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 om val av systemlösning.



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.


Stadens riktlinjer för vårdnadsbidrag ska ses över. Frågan hanteras för närvarande inom stadsledningskontoret och besked avvaktas gällande förvaltningens deltagande i detta arbete.







Förberedelser för införande av central avgiftshantering för förskola och fritidshem pågår. En projektgrupp har tagit fram gränssnitt och utformning av tjänst samt arbetar med prismodellen. Rekrytering av medarbetare pågår och under hösten ska organisationen etableras på serviceförvaltningen. En testperiod kommer att genomföras med pilotförvaltningen Enskede-Årsta-Vantör inklusive grundskolorna inom stadsdelsområdet med start i november 2014. Stadsledningskontoret finansierar servicenämndens kostnader för verksamheten under pilotperioden vilka beräknas uppgå till ca 0,8 mnkr.

Serviceförvaltningen har sedan årsskiftet en verksamhet som erbjuder rekryteringsstöd till stadens chefer. För närvarande är ca 20 förvaltningar och fyra bolag ”anslutna”, vilket innebär att chefer inom dessa förvaltningar och bolag har möjlighet att vända sig till verksamheten (HR-service) för få hjälp och stöd i sina rekryteringar. Under året har HR-service utfört ca 70 rekryteringsuppdrag samt att ytterligare 65 uppdrag för närvarande pågår som omfattar rekryteringar av sammanlagt ca 130 personer.

Verksamheten är fortfarande i ett uppbyggnadsskede och förhoppningen är att i princip samtliga förvaltningar och några ytterligare bolag ska anslutas innan 2015. Verksamheten består för närvarande av fem HR-konsulter samt en chef.

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	83%	82%	84%	90%	tas fram av nämnden	Tertial 2 2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 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	
 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 86%, 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 102 synpunkter dokumenterats gällande nämndens verksamheter, varav 66 avser klagomål, 35 är positiva synpunkter och ett förbättringsförslag. Av klagomålen avser 19 tillgänglighet, 19 information, 13 effektivitet/rätt service, sju bemötande samt åtta övriga synpunkter.

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.

Bilagor

1. Blanketter
2. Rapport, resultat och balansräkning
3. Prestationer ekonomiadministration och löneadministration
4. Prestationer Äldre direkt, funktionsnedsättning och förskola/
skola
5. Statistikuppgifter Tyck Till