

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08-508 11 818

Till
Servicenämnden
2015-01-27

Verksamhetsplan och budget 2015

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplanen inklusive föreslagna omslutningsförändringar och överlämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.

Christer Edfeldt
Tf förvaltningschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Liselothé Engelgren
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Karin Toll-Lane
Verksamhetschef

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2015-01-20. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

Sammanfattning

Nämnden ska bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges mål *ett Stockholm som håller samman* genom att inom kontaktcenter erbjuda lättillgänglig, kvalificerad information och vägledning om äldreomsorg, förskola och skola m fl verksamheter inom staden. Kontaktcenter ska under året också medverka i en utredning som syftar till insatser som ska underlätta kontakten med verksamheter som erbjuder tidiga sociala insatser.

Vad avser målet *ett klimatsmart Stockholm* ska nämndens verksamheter värna om en hållbar livsmiljö. Miljöhänsyn ska tas i samband med nämndens centralupphandlingar. Vidare strävar verksamheterna efter att minska negativ miljöpåverkan, exempelvis i samband med inköp av livsmedel och andra varor samt vid transporter.

När det gäller målet *ett ekonomiskt hållbart Stockholm* ska nämnden inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administration. Här bidrar nämnden till att skapa förutsättningar för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och kunna fokusera på sina kärnverksamheter. Tjänsteutveckling ska bedrivas systematiskt med utgångspunkt från kundernas behov samt i beaktande av nyttan för staden som helhet. Upphandlingsverksamheten ska fortsätta arbetet med att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster.

Nämnden ska också medverka till att infria målet *ett demokratiskt hållbart Stockholm* genom kontaktcentret som ska tillhandahålla information och service som är tillgänglig för personer med funktionshinder. Vidare erbjuds information och service på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och arabiska.

Därutöver ska nämnden medverka till att infria målet genom att verka för en socialt och demokratiskt hållbar utveckling i samband med upphandlingar. Ansvaret för fler

centralupphandlingar ska överflyttas till servicenämnden och verksamheten ska bl a delta i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy.

I övrigt är nämnden delaktig i att uppfylla målet genom arbetet med att utveckla medarbetarnas delaktighet och tillsammans skapa en god arbetsmiljö.

Inledning

Enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning ska samtliga nämnder upprätta en verksamhetsplan/budget för det kommande året med utgångspunkt från den budget som kommunfullmäktige har fastställt. För att kommunstyrelsen ska kunna följa upp och granska nämndernas verksamhetsplaner har stadsledningskontoret utfärdat kompletterande anvisningar som nämnderna ska följa vid utformningen av planen. Till verksamhetsplanen hör blanketter samt bilagor gällande prislista, internkontrollplan, risk- och väsentlighetsanalyser samt jämställdhets- och mångfaldsplan.

I budget för 2015 har kommunfullmäktige antagit följande inriktningsmål:

- Ett Stockholm som håller samman
- Ett klimatsmart Stockholm
- Ett ekonomiskt hållbart Stockholm
- Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Kommunfullmäktige har också fastställt mål för verksamhetsområden samt indikatorer och aktiviteter som ska följas upp respektive genomföras. Nämnderna ska med utgångspunkt från kommunfullmäktiges inriktningsmål, mål för verksamhetsområdena samt indikatorer fastställa specifika och uppföljningsbara nämndmål. Nämndmålen utgör därmed nämndens konkretisering av kommunfullmäktiges mål.

I föreliggande verksamhetsplan fastställer nämnden mål för sina respektive verksamhetsområden inom ramen för inriktningsmålet *ett ekonomiskt hållbart Stockholm*. I anslutning till vart och ett av dessa mål redovisas nämndens insatser för respektive verksamhetsområde samt årsmål för nämndens indikatorer.

För de övriga av kommunfullmäktiges mål som ingår i planen redovisas nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer samt kortfattade redogörelser gällande aktiviteter och planerade insatser.

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund

Förvaltningens ledning och medarbetare har tillsammans tagit fram en gemensam vision, en verksamhetsidé och en värdegrund. Här beskrivs en önskad framtidsbild, förvaltningens uppgift och vad förvaltningen står för samt de viktigaste gemensamma värderingarna.

Vision

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag –
för en stad i världsklass

Verksamhetsidé

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det gör vi genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Vi arbetar nära våra kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Våra tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Vi ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Värdegrund

Värdegrunden kan förkortas med KÖRA vilket står för nyckelorden kompetens, öppenhet, respekt och ansvar. Mer utförligt beskrivs dessa nyckelord i det följande.

Kompetens

På serviceförvaltningen är kompetens och serviceanda en viktig grund för arbetsglädje och goda resultat.

Öppenhet

Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar.

Respekt

På serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Ansvar

Vi tar gemensamt och personligt ansvar för helheten och för vår egen del av arbetet.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

Nämnden ska genom kontaktcenter bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Verksamheten erbjuder lättillgänglig, kvalificerad information och vägledning om äldreomsorg, förskola och skola m fl verksamheter inom staden. Kontaktcenter ska under året också medverka i en utredning som syftar till insatser som ska underlätta kontakten med verksamheter som erbjuder tidiga sociala insatser. Därutöver medverkar nämnden till att infria målet i samband med det interna säkerhetsarbetet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Service-nämnden har fått i uppdrag att i samråd med arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden utreda införandet av ett 020-nummer till mottagningsgrupper, jobbtorg och socialjouren. Förvaltningen kommer att tillsammans med berörda förvaltningar utreda hur kontakten med dessa verksamheter ytterligare kan underlättas med införande av ett 020-nummer som ett alternativ.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Socialnämnden ska i samråd med arbetsmarknadsnämnden och service-nämnden utreda införandet av ett 020-nummer till mottagningsgrupper, jobbtorg och socialjouren.	2015-01-01	2015-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5 Stockholm är en stad som håller ihop, med trygga och levande stadsdelar

Nämnden ska medverka till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete. En årlig risk- och sårbarhetsanalys genomförs i vilken det analyseras konsekvenser att avbrott i verksamheterna i samband med tänka krislägen samt

förvaltningens förmåga till att säkerställa kontinuitet och prioriterade åtaganden. Analysen ligger sedan till grund för förvaltningens säkerhetsarbete och krisberedskap samt utgör en del av underlaget till stadens gemensamma risk- och sårbarhetsanalys

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100%	100 %	År

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Nämnden ska genom Äldre direkt inom kontaktcenter medverka till att uppfylla stadens mål. Verksamheten erbjuder lättillgänglig och kvalificerad information samt vägledning om äldreomsorgen i Stockholms stad.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

Servicenämndens verksamheter ska värna om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med nämndens centralupphandlingar samt vid inköp av livsmedel och andra varor. Vidare verkar nämnden för en minskad elförbrukning, bland annat genom användning av energisnål teknik. Miljövänliga transportmedel används i största möjliga mån vid tjänsteresor och medvetenheten om klimatsmart agerande inom organisationen ska höjas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

Nämnden ska värna om klimatet och miljöhänsyn tas i möjligaste mån i samband med nämndens centralupphandlingar samt vid inköp av livsmedel och andra varor.

Förvaltningen kommer att tillämpa de rutiner för framtagande och kontroll av miljörelaterade krav som tagits fram under 2014. Rutinerna ska, bl a genom samarbete med miljöförvaltningen, säkerställa att adekvata, uppföljningsbara och proportionerliga miljökrav ställs i nämndens centralupphandlingar.

Nämnden ska också verka för en minskad elförbrukning bland annat genom användning av energisnål teknik. Miljövänliga transportmedel ska i största möjliga mån användas vid

tjänsteresor. Vidare ska insatser ske för att öka medvetenheten om klimatsmart agerande inom organisationen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Elanvändning per kvadratmeter	32kWh	32 kWh	År

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Nämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administration. Här bidrar nämnden till att skapa förutsättningar för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och kunna fokusera på sina kärnverksamheter. Tjänsteutveckling ska bedrivas systematiskt med utgångspunkt från kundernas behov samt i beaktande av nyttan för staden som helhet. Upphandlingsverksamheten ska fortsätta arbetet med att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Nämnden kommer under året verka för att ta emot några av jobbtorgens aspiranter och bereda möjligheten för detta genom att skapa särskilda praktikplatser inom förvaltningen. Samma ambitioner gäller för yrkesintroduktionsanställningar och lärlingsanställningar inom nämndens verksamheter. En handläggare inom förvaltningen fungerar som kontaktperson i dessa frågor och har ett särskilt samordningsansvar för att i sitt samarbete med jobbtorgen verka för att bl a praktikplatser skapas. Vidare planerar förvaltningen att kunna ta emot sex ungdomar i sommarjobb.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	3	500 st	Tertial
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	6	5100 st	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Arbetsmarknadsnämnden ska ansvara för att i samverkan med stadens nämnder och bolag genomföra ett utvecklingsarbete med syfte att stadens praktikplatser ska anpassas till de behov som finns hos jobbtorgens aspiranter. Stadens nämnder och bolag ska medverka i denna samverkan och i arbetet med att bereda aspiranterna praktiktillfällen	2015-01-01	2015-12-31
Nämnderna ska möjliggöra yrkesintroduktionsanställningar och lärlingsanställningar inom sina verksamheter	2015-01-01	2015-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:**3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar**

Servicenämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administration. I och med detta bidrar nämnden till att förutsättningar ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och fokusera på sina kärnverksamheter. Med utgångspunkt från detta ska nämndens verksamheter inriktas mot effektivisering för staden som helhet samtidigt som tjänsteutveckling med utgångspunkt från kundernas behov ska bedrivas på ett mer aktivt sätt jämfört med tidigare.

Kunderna och medborgarna ska vara i centrum för arbetet och utvecklingen. Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av god kvalitet. Kundernas/ medborgarnas uppfattning om verksamheten kommer att följas upp och resultatet används som utgångspunkter för förbättringsarbete. Fortlöpande uppföljningar kommer att göras vad gäller HR-service, upphandlingstjänster åt enskilda nämnder samt kontaktcenter. När det gäller övriga verksamheter ska formerna för kundundersökningar utredas. Detta av skälet att det vid tidigare års undersökningar (webbenkäter) ofta har varit färre svarande än vad som har varit önskvärt.

Som ett fortsatt led i arbetet med effektivisering samt kundanpassning av tjänsterna ska Lean användas inom hela förvaltningen. Medarbetarna deltar här bland annat i att identifiera vad som är viktigt för kunderna, kartlägga sina

arbetsprocesser, eliminera icke värdeskapande aktiviteter samt i tillämpliga delar standardisera arbetet och genomföra förbättringar. Ett organiserat arbete med ständiga förbättringar ska därmed fortgå inom alla verksamheter.

Prissättningen av servicenämndens tjänster ska utformas så att den ger incitament för förvaltningarna att använda effektiva administrativa system och minimera manuell hantering. Prismodellen syftar vidare till att stimulera till en hög betalningsmoral med färre påminnelser, inkassokrav etc.

Fortsatta jämförelser med andra kommuner och med marknaden i övrigt ska genomföras angående priser och kostnadseffektivitet. Jämförelserna ska ligga till grund för det fortsatta arbetet med effektiviseringar av stadens gemensamma administrativa funktioner.

Nämnden svarar för systemförvaltning av det så kallade LIS-datalagret (ledningsinformationssystem) och Business Objects-applikationspaketet. Detta inkluderar bland annat supporten för användare på förvaltningarna (funktionen BO-support) och regelbundna avstämningar med leverantören (Tieto). På uppdrag från LIS-styrgruppen (stadsledningskontoret) deltar nämnden i framtagning av stadsgemensamma statistikrapporter vilka syftar till att utgöra beslutsstöd inom områdena personal och ekonomi. I möjligaste mån och utifrån önskemål tas även förvaltningsspecifika rapporter fram.

Nämndens medverkan till att uppfylla kommunfullmäktiges mål förutsätter en väl fungerande kommunikation. För att stärka relationen till kunderna och bilden av serviceförvaltningen ska medarbetarna vara tillgängliga och aktiva i alla kontakter (via telefoni, e-post, möten osv) med kunder och övriga intressenter. Konceptet Talkmap används för att skapa ett bra bemötande i kundkontakterna. Under 2015 utreds möjligheterna att samla all kundinformation i en webbaserad kundportal för att förenkla för kunderna genom att tillhandahålla ”en väg in” till all information som rör serviceförvaltningens tjänster.

Serviceförvaltningen för en dialog med bl a miljöförvaltningen om möjligheten att starta en internetbaserad tjänst för återbruk av exempelvis möbler, elektronik med mera som kan användas av stadens förvaltningar och bolag. Här kan nämnas att exempelvis Malmö stad har goda erfarenheter av sådan verksamhet. Frågan ska utredas närmare under våren.

Kommentarer till kommunfullmäktiges 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. I takt med att staden och nämnden utvecklar systemstöden kommer det att bli möjligt att ytterligare utveckla indikatorer och mätningar.

Under år 2014 har serviceämnden arbetat med att säkerställa olika förutsättningar för att införa ett ärendehanteringssystem inom nämndens verksamhetsområden. Nyttanalyser och en mindre marknadsundersökning har genomförts. Med utgångspunkt i nämndens behov av ärendehanteringssystem har ett samarbete inletts med stadsledningskontoret. Resultatet av detta kommer att utgöra grunden för val av ärendehanteringssystem vilket ska införas under året.

Utöver aktiviteterna ovan ska serviceämnden i enlighet med budget 2015 överta ansvaret för lokalplanerarna (en samordnad stadsövergripande funktion) från socialnämnden. Denna verksamhetsövergång planeras att ske den 1 mars.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Administrationns andel av de totala kostnaderna	6,1%	Minska	År
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen	1	Tas fram av nämnden	År
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100%	100 %	Tertial
Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100%	100 %	Tertial
Nämndens prognossäkerhet T2	+1%	+/- 1 %	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Serviceämnden ska formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet.	2015-01-01	2015-12-31
Serviceämnden ska fortsätta implementeringen av ärendehanteringssystem inom	2015-01-01	2015-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
hela nämnden.		

Nämndens ekonomiska förutsättningar

I det följande redovisas serviceförvaltningens ekonomiska förutsättningar för 2015.

Utöver ärendet redovisas i bilaga 1 (blanketter) nämndens budget, kostnadsanalys, omslutningsförändringar, investeringar, samt resultatenheter. Vidare redovisas nämndens prislista i bilaga 2.

Budgetförutsättningar

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut överförs till nästkommande år enligt gällande regelverk. Detta skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering.

Omslutningen för 2015 är beräknad till 199,8 mnkr. Finansieringen sker främst genom intäkter reglerade i avtal mellan servicenämnden och respektive övrig nämnd samt bolag (vissa). I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa. Inklusive tilläggstjänster beräknas intäkterna enligt följande:

- försäljning av löneadministration om 48,0 mnkr
- försäljning av ekonomiadministration om 73,5 mnkr
- försäljning av kontaktcenterverksamhet om 48,4 mnkr
- försäljning av upphandlingstjänster om 20,0 mnkr
- ersättning för tjänst gällande LIS-datalagret/BO-support om 0,9 mnkr
- försäljning av rekryteringstjänster om 5,5 mnkr
- försäljning av lokalplaneringstjänster om 3,4 mnkr

En stor del av beräknade intäkter är volymbaserade. Inom löneadministrationen prognostiseras att antalet registrerade löner minskar 2015 jämfört med 2014. För verksamhetsområde ekonomiadministration bedöms antalet kundfakturor på helårsbasis minska i förhållande till föregående år medan antalet leverantörsfakturor prognostiserar samma volymer som 2014. Serviceförvaltningens prislista kommer vid tertialrapport 1 att kompletteras med priser för de tjänster lokalplanerarna erbjuder.

Personalomkostnadspålägg

Personalomkostnadspålägget är oförändrat i förhållande till 2014 och uppgår till 43,4% avseende såväl helårsanställningar som arbetstagare med timlön.

Budget per verksamhet

För nämnden gäller att budgeten skall redovisas i tabellform uppdelat per verksamhetsområde enligt stadens centrala krav på redovisning.

Budget per verksamhet 2015 (belopp i mnkr)			
Nämndens budget	Kostnader	Intäkter	Netto
Nämnd och administration	39,9	-0,9	39,0
Löneadministration	38,3	-48,0	- 9,8
Upphandling	17,0	-20,0	- 3,0
Kontaktcenter	38,3	-48,4	- 10,1
Varav Stöd och omsorg	16,4	- 21,6	- 5,2
HR Service	4,6	-5,5	-0,9
Ekonomiadministration	57,8	- 73,5	- 15,7
Lokalplanerarna (10 månader)	2,8	-3,4	-0,6
Avskrivningar och internränta	1,2	0,0	1,2
Summa	199,8	-199,8	0,0

* I "nämnd och administration" ingår kostnader för nämnd, förvaltningsdirektör, administrativa avdelningen samt gemensamma kostnader. De gemensamma kostnaderna avser t ex lokalkostnader, IT och övrigt.

Ekonomiska förändringar mellan åren 2013 till 2015

Ekonomiskt utfall	År 2013(bokslut)	År 2014(prognos)	År 2015(prel. budget)
Kostnader	183,3	189,4	199,8
Intäkter	- 184,4	- 185,8	-199,8
Resultat före disposition	1,0	-3,6	0,0

Ökningen mellan 2014 och 2015 beror till största delen på nämndens nya ansvarsområde central avgiftshantering , övertagandet av verksamheten lokalplanering från socialnämnden samt ökade uppdrag för verksamhetsområde upphandling. Det nya verksamhetsområdet HR-service som erbjuder rekryteringstjänster till övriga staden har växt successivt under 2014 vilket är ytterligare en orsak till ökningen från 2014 till 2015.

Omslutningsförändringar

Omslutningen om 199,8 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens nämnder och bolag (se bilaga 1).

Investeringar

Serviceutskottet har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsmedel från kommunfullmäktige avseende investeringar i maskiner och inventarier (se bilaga 1).

Nämndmål :

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

Förväntat resultat

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet. Verksamheten ska vara en enkel och tydlig kanal för snabb information och kvalificerad service. Minst 90% av stockholmarna ska vara nöjda med service och bemötande. Minst 80% av de inkommande frågorna ska lösas vid första kontakten (genomsnitt för hela verksamheten). Lösningensgraden kan dock variera mellan de olika svarsgrupperna beroende på gränssnittet för uppdraget.

Verksamheten ska utvecklas med utgångspunkt från invånarnas behov. Kontaktcenter Stockholm ska vara den självklara samarbetspartnern när staden har projekt eller verksamheter som ställer krav på kommunikation med medborgarna.

Uppdraget avseende gemensam växel syftar till att effektivisera stadens telefoni.

Inriktning och utveckling

Kontaktcenter Stockholm ger service gällande äldreomsorg och funktionsnedsättning, förmyndare, god man och förvaltare, förskola och skola, sommarkoloniverksamhet, kulturskola, parkeringstillstånd, hälsoskydd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser, ansökan om serveringstillstånd för alkohol, information och frågor om utsatta EU-medborgare, företagslots och evenemangslots, avfall (tom 30/4) samt allmänna frågor om Stockholms stad. Vidare ges service avseende fakturafrågor angående tomträttsavgifter, e-faktura samt inloggningsstöd avseende stadens e-tjänster.

Sedan hösten 2014 har kontaktcenter en webbredaktion som på uppdrag av stadens förvaltningar utför webbredaktörstjänster. Efterfrågan på dessa tjänster är stor och funktionen förväntas utvidgas och utvecklas under året. Kontaktcentret har dessutom

stadsdirektörens uppdrag att vara kontaktperson för IMI, vilket är ett webbaserat IT-system som ger myndigheter inom EU möjlighet att utbyta information om tjänsteutövare. Verksamheten omfattar också gemensam växel samt systemägarskap, förvaltning och utveckling av den stadsövergripande e-tjänsten för synpunkter och klagomål (Tyck till).

Utbyggnaden av kontaktcentrets verksamhet fortsätter under året. Flera uppdrag kommer troligen att starta alternativt förberedas och diskussioner om detta förs med flera förvaltningar. Det pågår också ett utredningsarbete i samarbete med socialförvaltningen och stadsdelsnämnderna med målet att kontaktcenter får uppdrag avseende information om ekonomiskt bistånd.

Under 2015 kommer kontaktcenter att aktivt arbeta med att informera stadens förvaltningar och bolag om de tjänster som erbjuds. Det omfattar såväl hur kontaktcenter arbetar tillsammans med kunderna som hur verksamheten finansieras och hur intäktsmodellen ser ut. Detta arbete har som mål att fler förvaltningar och bolag ska välja att anlita kontaktcenter. Som en del i detta informationsarbete kommer kontaktcenter även att betona de möjligheter som den statistik som levereras regelbundet ger. Statistiken syftar till att ge förvaltningar och bolag information om sina ärenden vilken kan användas i samband med verksamhetsutveckling.

Stockholmarna ska så långt det är möjligt ges språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta sker genom att kontaktcenter erbjuder information och vägledning på många språk såsom exempelvis finska, spanska och arabiska. Det finns även möjlighet att få information på engelska redan i talsvaret.

I stadens budget anges att en särskild satsning ska göras för att ytterligare underlätta för familjer att ansöka till kollo. I detta sammanhang ska informationen om att ansöka till kollo utvecklas. Kontaktcenter kommer liksom tidigare år, tillsammans med stadsdelsförvaltningarna (som ansvarar för sommarkoloniverksamheten) att vara aktiva i detta arbete.

En översyn av omfattning och uppdrag för Äldre direkt ska göras under året i syfte att se hur samverkan med stadsdelsnämnderna kan öka. Detta anknyter till ett redan påbörjat arbete med att se över verksamhetens gränssnitt för att kunna göra mer och avlasta stadsdelsförvaltningarna ytterligare. Förvaltningen kommer att söka samarbete med äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna inför översynen och för att öka samverkan i syfte att underlätta för de äldre i Stockholms stad. Som exempel kan nämnas arbetet med att säkerställa att

information om alla aktiviteter för äldre i stadsdelsnämnderna finns tillgängligt via Äldre Direkt. Vidare ska finnas tydlig information om att kommunen blir utförare när äldre inte gör ett aktivt val av hemtjänst.

I budgeten för 2015 understryks att personer med funktionsnedsättning på ett enkelt ska sätt kunna kommunicera med Stockholms stad och att det därför är viktigt att kontaktcenter har kunskap och kompetens kring de tekniska hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning. Förvaltningen kommer under året fortsätta att i samråd med sakkunniga öka kunskapen om hjälpmedel som underlättar för personer med funktionsnedsättning att kommunicera med staden.

I enlighet med kommunfullmäktiges beslut upphör helgöppet på Äldre direkt från 2015.

Organisation och arbetssätt

Verksamheten är för närvarande organiserad i tre enheter och lokaliserad till Husby centrum. Med hänsyn till att verksamheten förväntas komma att utvidgas ytterligare kan det bli nödvändigt att se över lokalbehovet under året.

Målen för verksamheten ska uppnås genom att medarbetarna har god kunskap inom de olika områdena. Inkommande ärenden till kontaktcenter ska tas om hand snabbt och såväl invånare som förvaltningar ska vara trygga med att den information som kontaktcenter Stockholm lämnar är korrekt. Kommunikationen mellan verksamhetsområdet och uppdragsgivarna ska vara proaktiv. Detta kan handla om att förvarna om tillfälliga volymförändringar, särskilda händelser etc som påverkar verksamheten och tillsammans minimera konsekvenserna av dessa.

För att säkerställa tjänsternas kvalitet satsar kontaktcentret på kontinuerlig kompetensutveckling avseende verksamhetskunskap, serviceattityd och bemötande. Det sker bland annat genom utbildningsinsatser, coaching och medlyssning.

Servicenämnden ansvarar genom kontaktcentret för den stadsgemensamma tjänsten Tyck till. Här kan stadens invånare lämna synpunkter, beröm och idéer avseende stadens verksamheter.

Servicenämnden ansvarar vidare för att effektivisera stadens telefoni genom den gemensamma växeln. Förvaltningen följer fortlöpande leveransen av tjänsten gemensam växel med avseende på omfattning och kvalitet. Med utgångspunkt från detta ges stöd till stadens verksamheter avseende den

kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen samt gällande införande av övergripande funktionalitet i växellösningen.

Verksamheten svarar även för riktlinjer, rutiner och rådgivning gentemot förvaltningar och bolag. Detta arbete sker i nära samarbete med stadens förvaltningar/bolag, telefonstrategen på stadsledningskontoret samt med leverantören.

Uppföljning

För att följa upp om stockholmarnas upplevelse av service och kvalitet hos Kontaktcenter Stockholm svarar mot nämndens årsmål för verksamheten kommer medborgarundersökningar att genomföras under året. Vidare kommer en särskild kundundersökning att genomföras under våren för att fånga vad kunderna upplever som bra eller dåligt när det gäller servicen.

Regelbundet återkommande kundmöten med förvaltningar och bolag genomförs då man tillsammans följer upp serviceavtal, gränssnitt, statistik och rutiner. Dessa möten är mycket viktiga för att skapa förståelse för varandras uppdrag och för att tillsammans utveckla servicen till stockholmarna.

Leveransen av tjänsten gemensam växel följs upp kontinuerligt med avseende på omfattning och kvalitet och redovisas regelbundet till servicenämnden.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	85%		Tertial
Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid första kontakten	80%		Tertial

Service­nämnden ska effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster

Förväntat resultat

Service­nämndens mål med upphandlingsverksamheten är en effektiv, ändamålsenlig och rättssäker försörjning av varor och tjänster för stadens verksamheter. Hög kvalitet ska erbjudas till ekonomiskt fördelaktiga villkor.

Nämnden ska inom ramen för avtalsförvaltningen verka för att ingångna avtal följs. Förvaltningarna och bolagen ska med gemensamma och enskilda uppdrag erbjudas stöd för att kunna genomföra upphandlingar av hög kvalitet.

Verksamheten ska i alla sammanhang uppfattas som en effektiv och affärsmässig samarbetspart för såväl uppdragsgivare som

leverantörer. Andelen kunder som är nöjda med de centrala avtalen och med servicen ska öka.

Inriktning och utveckling

Upphandlingsverksamheten utgör stadens funktion för genomförande av koncerngemensam upphandling och avtalsförvaltning. På uppdrag av stadsdirektören genomförs centrala upphandlingar inom varu- och tjänsteområden som omfattas av kommunfullmäktiges beslut. Verksamheten svarar också i många fall för samordning och koordinering av upphandlingsarbetet inom varu- och tjänsteområden där stadens nämnder väljer att ingå i en gemensam upphandling samt för upphandlingar och upphandlingsrelaterade tjänster på uppdrag av enskilda nämnder. I övrigt svarar verksamheten även för att information om gällande centrala avtal (enligt uppdrag) finns tillgänglig i stadens gemensamma avtalsdatabas samt för viss handhavandesupport till stadens användare.

Enligt budget 2015 ska ansvaret för genomförandet av fler centralupphandlingar överföras till servicenämnden vilket ska syfta till att effektivisera och höja kvaliteten i stadens upphandlingsarbete. Verksamheten kommer tillsammans med kommunstyrelsen och andra berörda nämnder att kartlägga vilka områden som bäst lämpar sig för detta. Även avtalsförvaltningen inom koncerngemensamma områden ska ses över och förbättras. Servicenämnden ska vidare delta i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy. I stadens budget uttrycks exempelvis att det i upphandlingspolicyn ska framgå att sociala krav alltid ska ställas vid upphandlingar så att de anställdas rättigheter ska värnas och utvecklas. För att undvika oseriösa aktörer ska staden jobba enligt "Vita jobb-modellen" och ställa krav på kollektiv eller kollektivavtalsliknande villkor. Som princip ska de krav som staden ställer på sina egna verksamheter också ställas på upphandlad verksamhet.

Upphandlingsverksamheten ska också i all upphandling ställa tydliga kvalitetskrav.

Verksamheten deltar i stadens projekt Effektiva inköpsprocesser som syftar till att (genom införandet av gemensamt IT-stöd) nå ökad avtalstrohet och minskade kostnader för verksamheterna. Härmed ges förbättrade möjligheter till uppföljning av ingångna avtal samt ökad tillgång till inköpsinformation och statistik. Vidare deltar verksamheten i avtalsuppföljningsgruppen i implementationsprojektet av SUNE (stadens upphandling av ett nytt ekonomisystem) samt upphandling av nytt verksamhetssystem för bostadsbolagen (Stockholmshem, Micasa, Familjebostäder, Svenska Bostäder).

Upphandlingsverksamheten kommer att ansvara för övergripande systemförvaltning och behörighetsadministration för ett

stadsgemensamt upphandlingssystem. Uppdraget regleras i särskild förvaltningsplan.

Stadens verksamheter ska ha god insyn i upphandlingsverksamhetens arbete i syfte att kunna planera och prioritera det egna upphandlingsbehovet. Verksamheten ska därför tillsammans med stadsledningskontoret utöka och förbättra informationen om stadens upphandlingsverksamhet på stadens intranät, samarbetsytor och internetsidor.

Upphandlingsverksamheten deltar i stadens upphandlarnätverk dit alla upphandlare bjuds in för att få information och möjligheter till utbyte av erfarenheter.

Organisation och arbetssätt

Verksamhetens organisation omfattar i huvudsak upphandlare samt i övrigt avtalsförvaltare, e-handelssamordnare m fl. I syfte att förbättra avtalsförvaltningen samt att möta ökad efterfrågan på operativt upphandlingsstöd från stadens nämnder måste upphandlingsverksamheten förstärkas successivt. Under 2015 uppskattas att ytterligare personalresurser behöver rekryteras.

Verksamheten ska vidareutveckla arbetet med lean-metodiken i syfte att öka medarbetarnas delaktighet och inflytande samt öka effektivitet och kundvärde.

Uppföljning

Som ovan har nämnts ska under året utredas hur kundundersökning ska utföras inom verksamheten. Inriktningen är att kundundersökning ska riktas till personer som verksamheten har direktkontakt med.

Liksom tidigare kommer verksamheten att genomföra uppföljning av respektive upphandlingsuppdrag med hjälp av enkäter och dialog direkt med berörd uppdragsgivare.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)	80%		År
Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service	90%		År
Andel nöjda kunder avseende genomförande av uppdrag	100%		År

Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

Förväntat resultat

Ekonomiadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster med god kvalitet till priser som stimulerar till en fortsatt effektivisering av stadens ekonomiadministration. Målet är att tillsammans med kunden utveckla stadens ekonomiadministration och frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet. Verksamheten ska ge den service som utlovas i serviceavtal enligt gällande gränssnitt och priserna ska vara konkurrenskraftiga.

Tjänsterna ska ha hög tillgänglighet och inom ramen för uppdraget anpassas till kundernas behov. Dialogen med kunderna och formerna för samverkan ska utvecklas. Andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet ska öka.

Inriktning och utveckling

Ekonomiadministrationen tillhandahåller tjänsterna kundreskontra, leverantörsreskontra, kassa/bank, viss löpande systemförvaltning gällande ekonomisystemet Agresso samt hyresadministration av andrahandsuthyrning till brukare exklusive försöks- och träningslägenheter. Under 2015 överförs enligt tidigare beslut avgiftshantering för förskola och fritidshem till servicenämnden. Dessa tjänster är obligatoriska för samtliga berörda nämnder.

Verksamheten erbjuder också ekonomiadministrativa tilläggstjänster samt möjlighet att köpa utbildning i Agresso självservice. Till tjänsteutbudet hör också stöd till EU-projekt och EU-redovisning vilket erbjuds enligt beslutat gränssnitt.

Även stadens bolag har möjlighet att köpa ekonomiadministrationens tjänster. Under året kommer ett arbete att starta med att hitta former för att erbjuda avgiftshantering för förskola och fritidshem även till fristående utförare.

Om kunderna har specifika önskemål finns utrymme för diskussion för att hitta effektiva kundanpassade lösningar, exempelvis inom funktioner där sårbarheten är stor och det kan vara svårt att upprätthålla kompetensen lokalt.

Ekonomiadministrationen ansvarar för att ansluta stadens leverantörer till Svefaktura. Detta innebär enklare fakturering för leverantörer och ökad effektivisering för staden genom övergång från skannade fakturor till helt elektronisk fakturering. Arbetet integreras med stadens projekt Effektivt inköp. Verksamheten deltar i projekt SUNE, implementeringen av stadens nya upphandlade ekonomisystem samt i breddinförandet av Effektivt inköp.

Central avgiftshantering för förskola och fritidshem är en ny obligatorisk tjänst. En samordnad avgiftshantering medför en säker och enhetlig hantering och lika behandling av alla vårdnadshavare inom hela Stockholms stad. Uppdraget för verksamhetsområdet innebär att hantera föräldraavgifter för samtliga vårdnadshavare folkbokförda i Stockholms stad med barn inom förskola och fritidshem. Det nya arbetssättet innebär bland annat en ökad användning av stadens e-tjänst Min barnomsorg och att kommunikationen med vårdnadshavarna i högre grad sker via e-post och SMS. Stadsdelsförvaltningarna och utbildningsförvaltningen ansluts under året enligt beslutad plan.

Arbetet med att utveckla de ekonomiadministrativa processerna ska fortsätta i samråd med stadsledningskontoret och i dialog med kunderna. Resultatet av den pågående utvärderingen av servicenämndens effektivitet kommer att beaktas. De möjligheter som det nya ekonomisystemet kan erbjuda ska utnyttjas för exempelvis minskad manuell hantering.

Prismodellen har inför året setts över och utvecklats i samråd med stadsledningskontoret. Modellen ska styra stadens förvaltningar mot mer effektiva arbetssätt och stimulera till en hög betalningsmoral med färre påminnelser, inkassokrav osv. Differentierad prissättning tillämpas för att stimulera förvaltningarna att styra om sina flöden till elektronisk hantering, anpassa sina rutiner för att minska kostnaderna och minska kontanthantering i verksamheterna.

Med utgångspunkt från resultaten av senaste kundundersökningen prioriteras fortsatt kompetensutveckling och breddad kunskap hos medarbetarna för att kunna erbjuda professionell vägledning och service till alla kunder. Intranätet och samarbetsytor ska användas för information och kommunikation med kunderna. Riktade informations- och

utbildningsinsatser genomförs i samarbete med kunder efter behov och önskemål. Lean-metodik är etablerad och används för ständiga förbättringar av verksamheten där målet är ökat värde för kunden.

I samarbetet med kunderna ska fokus ligga på gemensamma utvecklingsmöjligheter. Gränssnitt och arbetssätt ska utvecklas med målet att hitta lösningar som bättre svarar mot kundernas behov och innebär effektiva ekonomiprocesser.

Organisation och arbetssätt

Verksamheten är organiserad i fem enheter som vardera har ansvar för servicen gentemot ett antal kunder, dvs förvaltningar och bolag. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef som ansvarar för enhetens mål, budget och personal samt för att enhetens del av ingångna serviceavtal uppfylls. Regelbundna och strukturerade kundmöten genomförs. Enheterna har också en ansvarig kontaktperson för respektive förvaltning till vilken man i första hand ska vända sig med frågor och synpunkter.

Enhetschefen ansvarar också för minst en av de tjänster/processer verksamhetsområdet erbjuder. Ansvaret innebär att leda processutvecklingen i syfte att förbättra och utveckla gemensamma arbetssätt.

Ekonomiadministrationen deltar i ett antal samverkansforum för ekonomifrågor, ekonomiprocesser och strategiska utvecklingsbehov vilka leds av stadsledningskontoret.

Uppföljning

Avtalsuppföljning sker i dialog med kunderna, bland annat i samband med regelbundet genomförda kundmöten. Produktiviteten mäts månatligen vad gäller antalet kundfakturer respektive antalet leverantörsfakturer per handläggare. Vidare ska tillgängligheten per telefon följas upp genom telefonistatistiken. Verksamhetsrådets åtaganden följs upp i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Inkomna klagomål och synpunkter ger också viktig information om förbättringsområden.

Som ovan har nämnts ska uppföljning av nyckeltal samt jämförelser och benchmarking med andra kommuner och organisationer genomföras. Resultat och uppföljningar ska tas

tillvara för fortsatt säkerställa kvalitet och effektivitet och som underlag för utvecklingsarbete.

Som ovan har nämnts ska formerna för hur kundundersökning ska utföras utredas under året.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal kundfakturer per årsarbetare och månad, genomsnitt	5000		Tertial
Antal leverantörsfakturer per årsarbetare och månad, genomsnitt	3400		Tertial
Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	90%		År

Servicenämnden ska effektivisera stadens löne- och pensionsadministration

Förväntat resultat

Löne- och pensionsadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster av god kvalitet som utförs till konkurrenskraftiga priser och stimulerar till fortsatt effektivisering. Produktiviteten ska fortsatt vara hög och andelen kunder som är nöjda med service och tjänster gällande löne- och pensionsadministration ska öka.

Verksamhetens tjänster och service ska inom ramen för uppdraget och serviceavtalen präglas av hög tillgänglighet och anpassas till kundernas behov.

Inriktning och utveckling

De löneadministrativa tjänsterna omfattar bl a registrering av anställningsuppgifter samt manuell registrering av avvikelser, tidrapporter samt andra lönerelaterade händelser som inte omfattas av maskinella försystem. Pensionsadministrationen innefattar handläggning och godkännande av kommunala pensionsförmåner samt administration av stadens del av avtalsförsäkringarna. Till tjänsteutbudet hör även administration av Stockholms stads hedersbelöning. Dessa tjänster är obligatoriska för stadens förvaltningar.

Förvaltningarna erbjuder också tilläggstjänster såsom exempelvis administration av roll- och organisationsregister, utbildning gällande försystemet Lisa självservice eller information kring lönehantering för chefer, assistenter eller medarbetare samt beräkning av anställningstid för hedersbelöning.

Verksamheten säljer också lönetjänster till fyra av stadens bolag och pensionstjänster till ett bolag.

Med utgångspunkt i resultatet av årets kundundersökning planeras förbättringsaktiviteter. Arbetsätt och rutiner ska utvecklas så att kunderna upplever leveransen och servicen flexibel och effektiv. Tjänsterna standardiseras i tillämpliga delar samtidigt som variationer avseende olika behov så långt det är möjligt ska tillgodoses. Kundbemötande och information till användarna av tjänsterna är fortsatt prioriterat. Löne- och pensionsinformationen på intranätet ska utvecklas och riktade utbildningsinsatser i samarbete med kunderna ska genomföras.

Aktiviteter för att förbättra de för staden gemensamma arbetssätten och rutinerna på området ska fortsatt ske i dialog med förvaltningarna bl a via kontinuerliga kundmöten och med stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning.

Med ökad maskinell hantering får arbetet ett större fokus på professionell vägledning och stöd kring löne- och pensionshandläggning, vilket ställer krav på insatser för kompetensutveckling och breddad kunskap hos medarbetarna. Detta sker bl a med hjälp av Talkmap-metoden.

Differentierad prissättning tillämpas vilket ger förvaltningarna incitament att använda elektronisk lönerapportering. Verksamhetsområdet bidrar med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen kring detta. I det sammanhanget prioriteras också åtgärder för en minskad felrapportering och därmed ett minskat dubbelarbete.

Insatser för effektivare hantering av de manuella löneunderlagen ska fortsätta. Rutinerna för skanning utvecklas och kvalitetssäkras, vilket förväntas ge kostnadsminskningar såväl inom verksamhetsområdet som för stadens om helhet. Blanketter och andra löneunderlag ska uppdateras kontinuerligt.

Lean-metodiken kommer fortsatt att vara ett väsentligt verktyg för att arbeta med effektivisering, kvalitetssäkring av arbetssätt samt ökat kundvärde.

Organisation och arbetssätt

Verksamheten är organiserad i tre enheter som vardera har ansvar för ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef med ansvar för enhetens mål, budget och personal samt med uppgift att följa att ingångna serviceavtal uppfylls.

Enhetschefen har ansvar för kommunikation och uppföljning med respektive förvaltning och för genomförande av kontinuerliga kundmöten. Inom varje enhet har administratörer/handläggare gemensamt ansvarar för servicen till ett antal förvaltningar och/eller skolor.

Verksamheten har även en kundservicefunktion via ett gemensamt telefonnummer vilken erbjuder löneservice till stadens anställda och till chefer/administratörer. Därutöver ges även service i pensions- eller försäkringsfrågor via denna funktion.

Verksamheten bedöms ha ett visst rekryteringsbehov under året på grund av pensionsavgångar och förändrade krav på kompetens.

Uppföljning

Avtalsuppföljning ska liksom tidigare göras i dialog med kunderna, exempelvis i samband med regelbundna kundmöten. Produktiviteten följs bl a via nyckeltal för hanterade lönespecifikationer per årsarbetare och månad. Tillgängligheten via telefon och lösningsgraden för ärenden inom löneservice och chefsstöd lön följs också upp kontinuerligt. Vidare ska åtaganden och årets planerade aktiviteter följas upp med samtlig personal i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Som ovan har nämnts ska formerna för hur kundundersökning ska göras utredas under året.

Särskilda insatser ska genomföras för att förbättra service och samarbete med de förvaltningar som är mindre nöjda med verksamheten. Insatserna ska anpassas till behoven vilka kan vara olika för stadsdelsförvaltningar jämfört med fackförvaltningar och bolag.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	90%		År
Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	960		Tertial

Servicenämnden ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster

Förväntat resultat

Kvaliteten i stadens rekryteringar ska öka och rekryteringsprocesserna ska kvalitetssäkras och bli effektivare för alla inblandade parter. Cheferna inom stadens förvaltningar och bolag skall uppleva HR-services tjänster som ett viktigt stöd som avlastar dem och säkerställer att de gör bra rekryteringar. Verksamheten ska därigenom bidra till att stärka stadens varumärke.

Inriktning och utveckling

HR-service ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster. HR-service ska vara det självklara alternativet när stadens chefer har behov av kvalificerat stöd i rekryteringsprocesser.

Verksamheten ska utvecklas tillsammans med och med utgångspunkt från stadens bolag och förvaltningars behov av stöd inom i första hand rekryteringsområdet och närliggande områden. Rekryteringsstödet avropas frivilligt och utifrån behov. Priserna ska vara konkurrensförmåliga och bygga på självkostnadsprincipen. Ett fortsatt ökande behov av verksamhetsområdets tjänster förväntas i takt med att kännedomen om verksamheten ökar.

HR-service ska verka för att en kompetensbaserad rekrytering används och att gällande lagstiftning (exempelvis diskrimineringslagen) som berör rekryteringsområdet beaktas i varje uppdrag.

Verksamhetsområdet ska under 2015 upphandla test- och urvalsverktyg för att kunna utbilda och licensiera HR-konsulterna och erbjuda kvalificerade personbedömningar. Detta ger

möjligheten att använda testverktyg i urvalshänseende som ett komplement i rekryteringsprocesserna.

Verksamheten kommer att vara delaktig i processen att upphandla ett nytt rekryteringsverktyg för staden inför 2017.

HR-service har en kontinuerlig dialog med stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning för att säkerställa att tjänsterna stämmer överens med det behov och den inriktning av verksamheten som staden efterfrågar.

Ett pilotprojekt gällande rekrytering av lärare i tre skolområden inom utbildningsförvaltningen kommer att genomföras. Projektet förväntas omfatta ca 150 rekryteringsuppdrag vilka ska utföras under perioden april-september.

Organisation och arbetssätt

Verksamhetens organisation omfattar fem HR-konsulter. För att möta en ökande efterfrågan på tjänsterna från stadens förvaltningar och bolag måste ytterligare personalresurser rekryteras under året.

Under året prioriteras arbetet med att vidareutveckla verksamhetens gemensamma arbetssätt och kvalitetssäkringsprocess. Urvalstester kommer på sikt att utföras i egen regi.

Uppföljning

Förvaltningarnas/bolagens uppfattning om tjänsternas kvalitet följs upp genom en webbenkät om skickas till rekryterande chef efter varje genomfört uppdrag.

Under året ska möjligheterna utredas att följa upp rekryteringsuppdragen 6-12 månader efter att kandidaten anställts samt att följa upp kandidaternas upplevelse av rekryteringsarbetet. Detta för att skapa möjligheter till ytterligare utveckling och kvalitetssäkring av tjänsterna.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nöjda uppdragsgivare	90%		Tertial
Anslutna förvaltningar	90%		Tertial

KF:s inriktningsmål:**4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm**

Nämnden medverkar till att uppfylla målet genom kontaktcentret som så långt det är möjligt tillhandahåller information och service som görs tillgänglig för personer med funktionshinder. Vidare erbjuds information och vägledning på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och arabiska.

Nämnden ska också bidra till att infria målet genom att verka för en socialt och demokratiskt hållbar utveckling i samband med upphandlingar. Ansvaret för fler centralupphandlingar ska överflyttas till servicenämnden och verksamheten ska delta i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy.

Därutöver är nämnden delaktig i att uppfylla målet genom jämställdhetsarbete samt genom insatser för att utveckla medarbetarnas delaktighet och tillsammans skapa en god arbetsmiljö.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är fritt från diskriminering

Nämndens verksamhet ska jämställdhetsintegreras i syfte att synliggöra effekten av beslut och resursfördelning beroende på kön. Ambitionen är att alla beslut ska präglas av ett jämställdhetsperspektiv och att organisationen, bemötandet och servicen ska utformas så att den svarar mot både kvinnors och mäns behov. Medvetenheten om genusperspektivet ska öka inom organisationen, bl a genom användning av könsuppdelad statistik, exempelvis vad gäller löner och sjukfrånvaro. Här ska också nämnas att förvaltningen tillämpar kompetensbaserad rekrytering av personal vilket innebär att kompetensen alltid ska vara avgörande vid rekrytering oberoende av sökandes kön, etniska bakgrund, ålder etc.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

För att bidra till fullmäktiges mål för verksamhetsområdet kommer nämnden under året att verka för att medarbetarna ska ges goda arbetsvillkor genom att bl a erbjuda en bra arbetsmiljö. Inom ramen för detta ligger också ambitionen att aktivt verka för att minska sjukfrånvaron. Detta arbete beskrivs på annat ställe i denna verksamhetsplan (särskilda redovisningar, övriga frågor). I

övrigt ska nämnden bidra till måluppfyllelsen bl a genom att bejaka olikheter och motverka diskriminering och kränkande särbehandling.

I ambitionen att säkerställa att såväl medarbetarskapet som ledarskapet fungerar bra i verksamheterna, fyller resultatet av medarbetarenkäten en viktig funktion. Utifrån resultatet av 2014 års undersökning förs en diskussion om eventuella förbättringsområden som är generella för hela förvaltningen och vilka insatser som i så fall behöver göras under året. Detta arbete ska förhoppningsvis ge utslag i resultatet av årets medarbetarundersökning. Den särskilda återkoppling om ledarskapsfrågor som ges till respektive chef är ett värdefullt underlag till arbetet med att utveckla chefernas förmåga att bemöta medarbetarna och kommunicera frågor som är viktiga för att utveckla verksamheterna.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Aktivt Medskapandeindex	82	82	År
Andel medarbetare med ofrivillig deltid som erbjuds heltid	100%	100 %	År
Andel medarbetare som inte upplever sig diskriminerade på sin arbetsplats	fastställs 2015	fastställs 2015	År
Andel utrikes födda chefer i staden	fastställs 2015	fastställs 2015	År
Ledarskapsindex	80	78	År
Motivationsindex	82	82	År
Sjukfrånvaro	5,8%	4,4 %	Tertial
Sjukfrånvaro dag 1-14	2,4%	tas fram av nämnden	Tertial
Styrningsindex	83	82	År

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämnden medverkar till att infria målet genom kontaktcenter som tillhandahåller information och service vilken så långt det är möjligt är tillgänglig för alla oavsett funktionsnedsättningar. Vidare tillhandahålls service på flera språk såsom exempelvis finska, engelska, persiska m fl.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande	90%	tas fram av nämnden	Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
hos kontaktcenter Stockholm			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Nämnden ska genom upphandlingsverksamheten bidra till att staden utvecklas i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Verksamheten ska i det sammanhanget delta i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy för staden. Här anges i budgeten exempelvis att det av policyn ska framgå att sociala krav alltid ska ställas vid upphandlingar så att de anställdas rättigheter ska värnas och utvecklas. För att undvika oseriösa aktörer ska staden jobba enligt ”Vita jobb-modellen” och ställa krav på kollektiv eller kollektivavtalsliknande villkor. Som princip ska de krav som staden ställer på sina egna verksamheter också ställas på upphandlad verksamhet. Vidare ska upphandlingsverksamheten ska också i all upphandling ställa tydliga kvalitetskrav.

I syfte att effektivisera och höja kvaliteten i stadens upphandlingsarbete ska ansvaret för genomförandet av fler upphandlingar flyttas till servicenämnden. Verksamheten kommer att tillsammans med kommunstyrelsen och andra berörda nämnder kartlägga vilka områden som bäst lämpar sig för detta. Även avtalsförvaltningen inom koncerngemensamma områden ska ses över och förbättras.

Inför breddinförandet av effektivt inköp ska nämnden erbjuda utbildning gällande inköp och upphandling. I denna aktivitet deltar både ekonomiverksamheten och upphandlingsverksamheten.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100%	tas fram av nämnd/styrelse	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden kartlägga på vilka ytterligare områden servicenämnden bör överta ansvaret för upphandlingar	2015-01-01	2015-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Serviceämnden ska erbjuda utbildning till upphandlande enheter kring köp och upphandling	2015-01-01	2015-12-31

Övriga frågor

Särskilda redovisningar

Jämställdhet och mångfald ur invånarperspektiv

De stockholmare som vänder sig till kontaktcenter ges förutsättningar att få information och vägledning på flera olika språk såsom exempelvis svenska, spanska och persiska. Som framgår ovan kommer verksamheten under året också fortsätta att i samråd med sakkunniga inom och utanför staden öka kunskapen om hjälpmedel som underlättar för personer med funktionsnedsättning att kommunicera med staden. Vidare ska tilläggas att verksamheten vid rekrytering strävar efter en mångfald då detta ger förutsättningar att leverera service som upplevs som inkluderande för alla stockholmare.

Medarbetarfrågor

Inom förvaltningen finns inga ofrivilliga deltidsanställningar i nuläget, d v s deltidsanställningar där innehavaren önskar få en heltidsanställning. Om sådant behov/önskemål uppstår under året kommer nämnden verka för att detta uppfylls.

Syftet med det systematiska arbetsmiljöarbetet är att uppnå en god arbetsmiljö genom att förebygga ohälsa och olycksfall på arbetet. I det dagliga arbetet ska såväl de fysiska som de psykiska förhållandena uppmärksammas så att nödvändiga åtgärder kan vidtas vid behov. I syfte att skapa en god arbetsmiljö inom serviceförvaltningen följer cheferna tillsammans med sina medarbetare kontinuerligt upp hälsofrågorna och arbetsmiljön. Ett naturligt forum för detta är den månatliga arbetsplatsträffen (APT). Chefen har ett ansvar för att medarbetarna ges goda förutsättningar till att kunna medverka till sunda hälso- och arbetsmiljöförhållanden på arbetet – detta bl a genom att medarbetarna ges tillräcklig information om frågorna. Det ska dock betonas att medarbetaren har ett eget ansvar gällande att aktivt bidra till en god arbetsmiljö.

Nämndens arbete med att främja hälsa och minska sjukfrånvaron handlar dels om aktiva åtgärder för att förebygga ohälsa och sjukdom, dels att cheferna är aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som inte är närvarande på arbetet på grund av sjukdom.

För att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaro erbjuds medarbetarna en mängd olika friskvårdsinsatser. Som exempel på sådana kan nämnas en friskvårdstimme på betald arbetstid om arbetet så tillåter, subventionerad massage, fri tillgång till träningslokal samt en friskvårdspeng om 1 000 kr/år.

Det strukturerade arbetet med att minska sjukfrånvaron inom förvaltningen innebär bl a att 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. Denna insats kommer att utvidgas under året och även omfatta nämndens övriga verksamhetsområden.

Bilagor

1. Blanketter
2. Servicenämndens prislista
3. Internkontrollplan
4. Risk- och väsentlighetsanalys, KF:s indikatorer
5. Risk- och väsentlighetsanalys, nämndens väsentliga processer
6. Jämställdhets- och mångfaldsplan