

Verksamhetschef: Anne-Sofie Ohlsson

Verksamhetsplan 2015

Serviceförvaltningen kontaktcenter

Verksamhetsbeskrivning

Vision, verksamhetsidé och värdegrund

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 – KÖRA

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

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

På Serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

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

Kontaktcenters kvalitet definieras av tre beståndsdelar, tre ”ben” som ger stabilitet i det vi levererar och som behöver vara i balans för att erbjuda den bästa upplevelsen för stockholmarna och våra kunder. De tre benen är tillgänglighet, lösningsgrad och bemötande.

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområdets uppdrag omfattar för 2015 kontaktcenter-tjänster, gemensam växel för förvaltningar och bolag (t.o.m. 1/3 2015) samt systemförvaltning avseende den stadsgemensamma e-tjänsten Tyck till. De tre delarnas ansvarsområden beskrivs nedan.

Kontaktcenter

Vi erbjuder stockholmarna en enkel och lättillgänglig väg för att få information och kvalificerad hjälp med sina ärenden.

Vi får våra uppdrag från stadens förvaltningar och bolag. Vår verksamhet växer och utvecklas med utgångspunkt från förvaltningarnas behov av att effektivisera och förbättra information och vägledning till medborgarna.

Vid början av 2015 omfattar vårt kontaktcenteruppdrag nedanstående.

- äldreomsorg
- funktionsnedsättning
- god man, förmyndare och förvaltare
- förskola
- skola
- kulturskola
- sommarkoloniverksamhet
- parkeringstillstånd
- avfall (t.o.m. 30/4)
- hälsoskydd
- tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser
- serveringstillstånd för alkohol
- tomträttsfakturor
- företagslots
- evenemangslots
- frågor om utsatta EU-medborgare
- inloggningssupport gällande stadens e-tjänster.
- allmänna frågor om Stockholms stad

Därutöver har kontaktcenter en central webbredaktion som säljer webbtjänster till förvaltningar och bolag.

Kontaktcenter har stadsdirektörens uppdrag att vara kontaktperson för IMI (ett webbaserat IT-system som ger myndigheter inom EU möjlighet att utbyta information om tjänsteutövare).

Gemensam växel

Växeltelefonisttjänsten är upphandlad och levereras av stadens telefonileverantör. Verksamheten är lokaliserad till Avesta.

Vårt uppdrag innebär att följa hur telefonisttjänsten levereras till omfattning och kvalitet. Vidare att ge stöd till de telefoniansvariga i förvaltningar och bolag samt att svara för utveckling av telefonisttjänsten och strukturen i telefonistödet. Stödet till de telefoniansvariga i förvaltningar och bolag innebär att ge råd, ta fram gemensamma riktlinjer och rutiner samt att erbjuda mötesformer där man kan mötas och få information samt diskutera gemensamma problem och frågeställningar avseende telefonisttjänsten. Från den 1 mars överförs ansvaret till verksamhetsområde upphandling.

Uppdraget finansieras genom att kostnaderna om 1,7 mkr debiteras förvaltningar och bolag.

Systemförvaltning

Tyck till är en tjänst där stockholmarna har möjlighet att lämna synpunkter, beröm och idéer avseende stadens verksamheter. Systemförvaltningsuppdraget består i förvaltning och utveckling av dels KCH (kontaktcenters ärendehanteringssystem som utgör den underliggande databasen) dels den del av e-tjänsten som är medborgarens ingång på stadens hemsida.

Uppdraget finansieras genom att kostnaderna om 2,1 mkr debiteras förvaltningar och bolag.

Budget

Budget 2015, belopp i mkr	Kostnader	Intäkter	Netto
Kontaktcenter	-38,3	48,4	+10,1

De budgeterade intäkterna är 10,1 miljoner kronor högre än kostnaderna. Det utgör kontaktcenters bidrag till förvaltningens

gemensamma kostnader såsom nämnd och administration, lokaler, IT, kontorsmateriel, städning, frukt, företagshälsovård m.m.

Av budgetomslutningen om 48,4 mnkr avser 1,7 mnkr gemensam växel och 2,1 mnkr systemförvaltningen.

Organisation

Verksamheten är organiserad i tre enheter under en verksamhetsledning. Från den 1 mars består verksamhetsledningen av verksamhetschef och tre enhetschefer.

Alla medarbetare vid Kontaktcenter som arbetar i uppdragen direkt mot medborgarna har befattningen servicehandläggare. Utbildning och erfarenhet varierar. Kompetenskraven är kopplade till det typ av uppdrag som man ska arbeta med. Det innebär att många som arbetar med uppdrag avseende äldreomsorg och funktionsnedsättning har en högskoleutbildning som socionom eller liknande. Många har också arbetat som biståndshandläggare. Likaså har många som arbetar med förskole- och skoluppdragen någon form av pedagogisk utbildning som ex. vis lärare eller förskollärare. Andra medarbetare har en lång erfarenhet av stadens verksamhet och de uppdrag som är aktuella. Utbildning och erfarenhet räcker dock inte för att vara servicehandläggare. Ett av de viktigaste kraven är att ha ett genuint intresse för att ge bästa tänkbara service.

De medarbetare som arbetar med webbuppdragen har en kompetensprofil som svarar mot det uppdraget.

Antalet helårsanställningar vid de tre enheterna uppgår den 31 december 2014 till 68. Därutöver anlitar vi vid behov timvikarier och personal från bemanningsföretag.

Under våren kommer en person rekryteras som ska arbeta som verksamhetsutvecklare med analys och trafikledning/bemanningsplanering. Dennes uppgift blir att i nära samarbete med enhetscheferna arbeta med att ta fram och analysera statistikunderlag, föreslå åtgärder för att förbättra/förändra arbetssätt, aktivt arbeta med bemanningsplanering som stöd till enhetscheferna.

Mål

Kommunfullmäktiges mål

De av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmål 2015 som är styrande för kontaktcenter Stockholm är

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

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav nedanstående är de som är mest styrande för verksamhetsområdet;

- Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla
- Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet
- Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar
- Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor
- Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndens mål för verksamhetsområdet

För 2015 har servicenämnden lagt fast följande mål för verksamhetsområdet.

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

Servicenämnden har i verksamhetsplanen 2015 fastställt följande årsmål för indikatorer som gäller kontaktcenter Stockholm:

Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid den första kontakten	80 %
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	85 %
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	90 %

När det gäller gemensam växel är vissa mål inskrivna i avtalet med leverantören. Det är dels att 80 % av samtalen skall besvaras inom 25 sekunder, dels att expeditionstiden inte får överskrida 30 sekunder.

Enhetsspecifika åtaganden

Åtagande

Kontaktcenter ska erbjuda service med hög tillgänglighet.

Tillgängligheten, eller framkomligheten, innebär att man lätt och snabbt kommer fram och får hjälp med sitt ärende. Vårt mål är att 85 % av de som ringer ska få svar inom 1 minut.

Arbetsätt

I alla våra arbetsätt tänker vi utifrån Lean för att få så smidiga och smarta processer och rutiner som möjligt.

Vi prioriterar alltid telefonen. Vi arbetar med att ha väl avvägda samtal där vi snabbt fångar medborgarens fråga. Vi lotsar och vägleder medborgaren om vart den ska vända sig på ett informativt sätt. Vår uppgift ska vara att ge stöd så medborgaren snabbt hittar rätt.

Förutom telefonen har vi även e-post, brev, fax och till viss del besök som en kanal för kontakt med oss. Vår målsättning är att all e-post ska besvaras inom 24 timmar och vi arbetar med att ha väl avvägda mail. Vi lotsar även stockholmarna till stadens e-tjänster och den information som finns på webben.

Vi tar eget ansvar för att uppmärksamma kö- och bemanningssituation och anpassar det egna dagliga arbete utifrån det. En hög tillgänglighet innebär att vi ständigt måste planera så att bemanningen möter de inkommande ärendemängderna. För att klara det har vi förutom våra tillsvidareanställda servicehandläggare även timvikarier som kan arbeta vid semesterperioder och arbetstoppar.

Under våra öppettider är vi alltid tillgängliga. För att kunna genomföra verksamhetsplanering och arbetsplatsträffar behöver

enheterna och svarsgrupperna dock stänga med vissa intervall. För att medborgaren ändå alltid ska komma fram och få framföra sitt ärende har vi svarsgruppen för övriga frågor "Stockholm direkt" dit samtalen kopplas om medborgaren väntar kvar.

Uppföljning

Medborgar-/kundundersökningar genomförs årligen för de uppdrag som kontaktcenter har. Vi frågar då hur medborgaren upplevt tillgänglighet och väntetider.

2015 kommer vi att genomföra ytterligare en typ av kundundersökning. Det kommer vi göra genom att anlita ett undersökningsföretag som gör s.k. mystery calls. Det innebär att de ringer till kontaktcenter och ställer vanliga frågor som vi svarar på dagligen. Vi får sedan tillbaka rapporter med svar på frågor som hur man upplevde bemötande, engagemang, kunskap, initiativ, tydlighet m.m. Som med-arbetare kommer man också att få en personlig återkoppling. Det blir ett komplement till den coachningen och ger ännu större möjlighet att utforma den individuella kompetensutvecklingen.

Statistiken från Callguide används för att mäta och följa upp tillgängligheten. Varje enhet går igenom ärendestatistiken varje månad för att alla ska vara medvetna om hur vi uppfyller målen samt inom enheten kunna planera och genomföra insatser för att öka måluppfyllelsen.

Åtagande

1. Kontaktcenter ska genom korrekt information lösa medborgarens ärende eller vägleda till rätt instans
--

Av de ärenden som kommer in till kontaktcenter ska minst 80 % vara lösta vid första kontakten. Målvärdet för lösningsgraden är ett genomsnitt för hela verksamheten. För enskilda svarsgrupper kan lösningsgraden vara högre eller lägre beroende på hur gränssnittet för kontaktcenters uppdrag ser ut.

Arbetssätt

När vi rekryterar strävar vi efter att komplettera den kompetens och erfarenhet som redan finns och att öka mångfalden. I samband med rekrytering är det meriterande med kunskaper i andra språk då många av våra medborgare som ringer har ett annat modersmål. När det gäller språkkunskaper prioriterar vi särskilt kunskaper i engelska och finska. Under 2015 kommer vi att undersöka möjligheterna att ge service på fler minoritetsspråk.

Förutom introduktion och utbildning av nya medarbetare så genomför vi repetitionsutbildningar för erfarna medarbetare och även utbildning i verksamhetsfrågor när det gäller säsongsbetonade frågor, såsom kollo, skolval, nya avgiftsbeslut m.m.

Samtliga medarbetare har en kompetensutvecklingsplan och får på olika sätt regelbunden kompetensutveckling och återkoppling på sitt arbete. Det kan bland annat avse fortbildning i Talkmap, handläggarsöd, verksamhetsfrågor m.m. Samtliga servicehandläggare får dessutom regelbunden coachning.

Ett viktigt verktyg för att ge alla medarbetare tillgång till uppdaterad information är kontaktcenters samarbetsyta (SY). Där samlar vi alla frågor och svar och även dagsaktuella nyheter och information. Alla medarbetare har ett ansvar att söka efter information, att framföra om det finns fel i eller saknas information och att sprida information till kollegor i enlighet med våra rutiner.

Samarbetet och kontakterna med de förvaltningar som är våra uppdragsgivare kommer att fortsätta utvecklas under 2015. Avstämningsmöten skall genomföras regelbundet för att säkerställa att bägge parter arbetar enligt det serviceavtal och gränssnitt som finns, att klara ut eventuella frågor som dykt upp, se hur uppdraget kan utvecklas och få en bra förståelse för varandras roller och förutsättningar.

Uppföljning

Enhetschefen har uppföljningssamtal med nyanställda för att säkerställa att den nyanställde har kunnat tillgodogöra sig introduktionen med utbildning och praktisk träning.

Uppföljning av ärendestatistik och lösningsgrad sker månadsvis inom enheter och svarsgrupper.

Alla uppdragsgivare får regelbundet rapporter över ärendestatistik och lösningsgrad.

Kontaktcenter mäter medborgarnas upplevelse av servicen på två olika sätt och utifrån två olika perspektiv. Dels utifrån hur ärendena loggas av servicehandläggarna i KCH, dels använder kontaktcenter Call Guideenkät för att fånga upplevelsen utifrån medborgarens perspektiv. 2015 kompletteras detta med ”mystery call”-undersökningen som beskrivits ovan.

Åtagande

Kontaktcenters service ska kännetecknas av ett mycket gott bemötande

En förutsättning för att Kontaktcenter Stockholm skall lyckas i sitt uppdrag är att de som kontaktar oss, invånare/kunder eller uppdragsgivare upplever att de får ett mycket gott bemötande. Minst 90 % av de som kontaktar oss skall vara nöjda med service och bemötande.

Arbetsätt

Samtliga servicehandläggare i kontaktcenter genomgår utbildning i serviceattityd och bemötande och använder aktivt sina kunskaper i det dagliga arbetet. Vi använder Talkmap som metod. Vidare sker individuell uppföljning genom coachning och medlyssning. Var och en använder kunskaper man fått genom coachningen och medlyssningen.

Uppföljning

Under 2015 genomförs regelbundet enkätundersökning riktad till våra invånare-/kundgrupper i syfte att undersöka upplevelsen av kontaktcenters service och bemötande. 2015 kompletteras detta med ”mystery call”-undersökningen som beskrivits ovan.

Vi följer regelbundet upp de synpunkter, klagomål och beröm som inkommit och använder dem i vårt förbättringsarbete. Synpunkter, klagomål och beröm är ett viktigt verktyg för att utveckla verksamheten.

Resursanvändning

Kompetens

Tillsammans med respektive chef planeras medarbetarnas behov av kompetensutveckling. Samtliga servicehandläggare får regelbunden coaching i serviceattityd och bemötande. Regelbundet genomförs även verksamhetsutbildning för att alla servicehandläggare ska vara uppdaterade inom sina kompetensområden. Verksamhetsutbildningarna genomförs dels som rena utbildningstillfällen men också i samband med enhetsmöten, som inläsningsmaterial och utbildningar på kontaktcenters samarbetsyta.

System

Kontaktcenterverksamheten använder många olika system för att utföra uppdraget. Förutom ärendehanteringssystemet KCH använder verksamheten följande system, Call Guide, Samarbetsytan (SY), Paraplyet, Bosko, Utfärdaren, Adminnet, Info torg, EPI server, Marvin, bokningssystem för tillfälliga försäljningsplatser, Xpand, Agresso, Wärna samt Public 360.

Kommunikation

Den interna kommunikationen har hög prioritet och målsättningen är att tidigt, tydligt och konsekvent kommunicera förändringar och beslut samt vad de betyder för verksamheten och den enskilde medarbetaren. För den interna kommunikationen använder vi primärt enhetsmöten och arbetsplatsträffar, kontaktcenters samarbetsyta, intranätet, e-postgrupper och Lync,

Vi levererar verksamhetsstatistik regelbundet till våra uppdragsgivare och har även uppföljningsmöten. Information om vår verksamhet sprids även genom serviceförvaltningens nyhetsbrev.

Den externa kommunikationen sker främst genom att uppdaterad information finns på stadens hemsida. Vidare finns information om kontaktcenter alltid med i stadens månadsannonser i lokalpressen. Information om vår verksamhet finns även i form av enklare

broschyrer som skickas till främst stadsdelsförvaltningarna för vidare spridning.

Samverkan och samarbete

Samverkan är en förutsättning för att kontaktcenter ska lyckas i sitt uppdrag. Inte minst samverkar vi med de förvaltningar och bolag som är våra uppdragsgivare. Det är fjorton stadsdelsförvaltningar, äldreförvaltningen, utbildningsförvaltningen, socialförvaltningen, trafikkontoret, miljöförvaltningen, exploateringskontoret, stadsledningskontoret, stadsbyggnadskontoret, kulturförvaltningen, överför-myndarförvaltningen, Stockholm Vatten AB (tom 30/4), Stockholm Business Region Development AB samt Stockholm Visitors Board. Våra samarbetspartners blir fler allt eftersom Kontaktcenter får fler förvaltningar och bolag som uppdragsgivare. Samverkan sker genom att vi har informationsutbyte, om statistik, sakfrågor och nyheter.

Den samverkan och de möten vi deltar i såväl internt som externt ska alltid prövas utifrån hur relevant det är utifrån vårt uppdrag. Vem eller vilka som deltar i möten prövas ständigt.

Samverkansforum/Möte	Deltagare	Frekvens
INTERNT		
KC-dag	Alla medarbetare	1 g/år
Ledningsgrupp	Chefer	1 g/vecka
Enhetsmöte/APT	Alla medarbetare	Varannan vecka, 10 möten per år är APT
Referensgrupp KCH	Referensgruppsdeltagare, systemförvaltare	Vid behov
Förvaltningsgrupp	Förvaltningsledning och fackliga företrädare	1 g/månad
Samarbetsmöten, ekonomi	KC, ekonomi	Regelbundet,
Referensgrupp kvalitet	KC, ekonomi, lön, strateg	Regelbundet,

EXTERNT		
Kundmöten	Enhetschef, bitr. enhets-	Enligt ök

	chef, svarsgruppsansvarig, förvaltning	
Avd.chefsmöten/bestäl- larchefsmöten	Enhetschef, förvaltningar	Enligt årsplan

Då kontaktcenterverksamheten är den enda i sitt slag i Stockholms stad är det viktigt att samla erfarenheter från andra kommuner och företag som arbetar med kontaktcenterlösningar och kundservice. Verksamhetsområdets chefer deltar därför i nätverk och utbildningar för kundservicechefer för att få inspiration och nya kunskaper om hur vi kan utveckla vår verksamhet. Det är lika viktigt som de kompetensutvecklingsinsatser som genomförs för medarbetarna.

Medarbetarna

Verksamhetsområdets uppdrag och verksamhet kommer även under 2015 att fortsätta utvecklas och förändras.

Det innebär att vi tillsammans, chefer och medarbetare, har ett ansvar för att rusta oss på bästa sätt för förändringar. Det kommer att ske bland annat genom att regelbundet föra samtal om vad och hur vi levererar så att alla känner sig delaktiga i utveckling av verksamhet och tjänster.

Vid enhetsmöten kommer vi regelbundet diskutera våra åtaganden, hur långt vi har kommit, vilka möjligheter respektive hinder vi ser för fortsatt utveckling. Vi kommer särskilt att följa upp var vi står avseende våra åtaganden inför tertiärrapporter och verksamhetsberättelse.

Under året kommer vi arbeta med att förankra och förverkliga förvaltningens vision och värdegrund. Det gör vi dels genom att inarbeta vision och värdegrund i underlaget till medarbetar- och lönesamtal, dels genom det värdegrundsspel som vi genomför under våren. Under hösten kommer värdegrundsarbetet att följas upp enhetsvis.

Arbetsmiljö

Det är viktigt att alla medarbetare ges möjlighet till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Men delaktighet innebär också ansvar. För att tydliggöra vilka olika former för delaktighet som finns och vad de innebär för rättigheter och skyldigheter finns en plan för aktiv delaktighet (bilaga 1). Planen ska tas upp och aktualiseras vid minst två enhetsmöten per år.

Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffarna. Den fysiska och psykosociala arbetsmiljön följs upp, förutom på arbetsplatsträffarna, dels genom enskilda samtal mellan enhetscheferna och medarbetarna, dels genom stadens medarbetarenkät som genomförs årligen. När nya medarbetare börjat eller omflyttningar skett genomförs vid behov ergonomigenomgångar av enskilda arbetsplatser. Skyddsrondd genomförs årligen.

Medarbetarundersökningen är en viktig temperaturmätare för såväl de fysiska som psykiska arbetsmiljöfrågorna och med denna som grund identifieras förbättrings- och utvecklingsområden och handlingsplaner upprättas. Resultatet av medarbetarenkäten går igenom på varje enhet och handlingsplaner tas fram baserat på resultatet av enkäten. Respektive chef får även en individuell återkoppling gällande ledarskapet.

Ledningsgruppen har under 2013 tagit fram en ledarskapsidé för kontaktcenter. Den beskriver det ledarskap som kontaktcenters chefer vill utöva och som man vill att medarbetarna ska uppleva. För att följa upp hur ledarskapet uppfattas i förhållande till ledarskapsidén genomförs en utvärdering av ledarskapet vid kontaktcenter genom en enkät, Q4, som är en s.k. 360-graders analys. Det innebär att såväl chefer, kollegor som medarbetare svarar på en enkät om hur de uppfattar chefens ledarskap.

Medarbetarnas hälsa ska främjas bland annat med stöd av utbildade hälsocoacher som ska verka för motion och sunda vanor. Alla anställda har möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka i den mån arbetet så tillåter. Från 2015 finns även möjlighet att få en friskvårdssubvention.

Arbetet med att sänka sjukfrånvaron är prioriterat inom staden och serviceförvaltningen. Nämnden har i verksamhetsplanen satt 5,8 % som mål för sjukfrånvaron. Inför 2015 ska alla verksamhetsområden sätta ett målvärde för sjukfrånvaron. Under 2014 har sjukfrånvaron ökat inom hela serviceförvaltningen och även inom kontaktcenter. För kontaktcenter uppgick den

genomsnittliga sjukfrånvaron i december under den senaste tolv månadersperioden uppgått till 7,9 %, varav kort-tidsfrånvaron (1-14 dagar) uppgår till 3,3 %. Det är en ökning för motsvarande period förra året med 2,9 % då den totala sjukfrånvaron låg på 5,0 %. Det är långtidssjukfrånvaron som står för hela ökningen. Korttidsfrånvaron ligger på samma nivå som förra året.

Kontaktcenters långsiktiga mål för sjukfrånvaron är att ligga på samma nivå som serviceförvaltningen totalt. Extra insatser kommer att göras, bland annat tillsammans med företagshälsovård, för att vända trenden och åter få nedåtgående sjuktal. Sjukfrånvaron mäts i rullande 12-månadersperioder, så mot bakgrund av hur sjukfrånvaron såg ut under 2014 så sätts ett delmål för 2015 till 6,0 %.

Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets och mångfaldsplan

För verksamhetsområdet finns lönekriterier framtagna som har sin utgångspunkt i serviceförvaltningens lönepolicy och övergripande lönekriterier. Alla medarbetare skall känna till lönekriterierna som tillämpas i samband med den årliga löneöversynen. Vid nyrekrytering skall den som anställs få information om verksamhetsområdets lönekriterier.

I samband med rekrytering strävar vi efter att få en jämnare fördelning mellan könen samt att bredda språkkunskaper och åldersfördelning. Vi eftersträvar en strukturerad och kvalitetssäkrad rekryteringsprocess.

Kontaktcenter Stockholm är en arbetsplats som lämpar sig för alla. Vi arbetar med att leverera det goda bemötandet. Det omfattar även bemötandet emot varandra på arbetsplatsen.

Utveckling

De områden som kontaktcenter kommer att fokusera på under 2015 är även fortsättningsvis utveckling av arbetssätt, rutiner och processer. Under året planeras att genomföra insatser för att utveckla arbetet med Lean. Vidare kommer vi att genomföra aktiviteter för att förbättra kunskapen om kontaktcenters uppdrag och intäktsmodell hos förvaltningar och bolag.

Andra utvecklingsområden är nedanstående uppdrag som kontaktcenter fått i samband med budget 2015.

Uppdrag	Kommentar
Kontaktcenter Stockholm ska aktivt utveckla och presentera de olika tjänster som erbjuds med målsättning att fler nämnder och bolag ska nyttja servicen. Servicenämnden ska utvidga och vidareutveckla kontaktcenter Stockholms service.	Kommunikationsplan med aktiviteter är under framtagande.
Personer med funktionsnedsättning ska på ett enkelt sätt kunna kommunicera med Stockholms stad. Det är viktigt att kontaktcenter har kunskap och kompetens kring de tekniska hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning.	Vi planerar att skaffa Teletal. Minst två medarbetare går på Funkas tillgänglighetsdagar
Informationen ska vara tillgänglig med särskild hänsyn till människor med funktionsnedsättning och ska ges på flera språk inklusive minoritetsspråken. I det arbetet ska en särskild satsning göras på att ytterligare underlätta för familjer att ansöka till kollo. Informationen om att ansöka till kollo ska tillgängliggöras och förstärkas.	
Socialnämnden ska i samråd med arbetsmarknadsnämnden och servicenämnden utreda införandet av ett 020-nummer till mottagningsgrupper, jobbtorg och socialjouren.	
En översyn av omfattning och uppdrag för Äldre Direkt ska göras i syfte att se över hur samverkan med stadsdelsnämnderna kan öka. Det ska vara möjligt för äldre att direkt kunna vända sig till stadsdelsnämnden.	Vi kontaktar äldreförvaltningen för att se hur arbetet ska bedrivas

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån nämndens miljöhandlingsplan

I nämndens verksamhetsplan för 2015 anges att servicenämndens verksamheter har ett förhållningssätt som värnar klimatet och en hållbar livsmiljö, vilket naturligtvis inkluderar Kontaktcenter Stockholm. I de inköp som görs väljs i största möjliga mån miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första hand miljövänliga transporter. Vidare arbetar vi för en så låg energiförbrukning som möjligt samt att förpackningar och papper utsorteras.

Enhetens arbete utifrån övriga mål

Kontaktcenters verksamhet träffar flera av kommunfullmäktiges mål vilket redovisats inledningsvis. Någon särskild redovisning av detta görs inte här utan framgår av texten under respektive åtagande.

Riskhantering och internkontroll

Verksamhetsområdet kommer under året att inrikta den interna kontrollen på de områden som identifierats i nämndens risk- och väsentlighetsplan. Områdena är arbetsmiljöarbete, extern kommunikation samt informationssäkerhet. För kontaktcenters del innebär det att ha bra rutiner och uppföljning av behörighetshantering, bra kommunikation med våra uppdragsgivare samt en aktiv uppföljning av sjukfrånvaro och medarbetarenkäter.

Bilagor

1. Plan för aktiv delaktighet
2. Bästa arbetsplatsen
3. Ledarskapsidé