



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden
2011-02-15

Verksamhetsberättelse 2010

Förvaltningens förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar verksamhetsberättelsen till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden hemställer hos kommunstyrelsen om fastställande av resultat-enhetens överföring av överskott om 7,6 mnkr.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Stefan Nordin
Verksamhetschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Bo Höglund
Verksamhetschef

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2011-02-08. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

Inledning

I verksamhetsberättelsen redovisas hur nämnden har fullgjort sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2010. Nämndens medverkan till att uppfylla kommunfullmäktiges mål redovisas, och utfallet för verksamhet och ekonomi analyseras. Utöver måluppföljningen redovisas också nämndens resultat för andra områden enligt stadsledningskontorets anvisningar.

Sammanfattande analys

Nämndens mål och förväntade resultat för året har i huvudsak uppnåtts. Arbetet med att effektivisera stadens administrativa funktioner har i stort genomförts enligt planeringen. Det ekonomiska resultatet visar ett nettoöverskott om 3,8 mnkr före resultatdispositioner och 2,5 mnkr efter dispositioner.

Inom ramen för målet *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* har nämnden samverkat med det lokala näringslivet i samband med centralupphandlingar. Vidare har nämnden bidragit till att infria målet genom de miljökrav som ställs vid centralupphandlingarna.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* har nämnden genom kontaktcenterverksamheten medverkat till att förbättra information, service och valfrihet för brukare inom äldreomsorg och förskola. Nämnden har också bidragit till målet att staden ska vara en attraktiv arbetsgivare genom satsningar på medarbetarnas arbetsmiljö, delaktighet och kompetens.

När det gäller målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* har nämnden arbetat vidare med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Inom ekonomiadministration har nämndens mål för ökat antal hanterade fakturor per administratör uppnåtts. Vidare har insatser gjorts för att utveckla stadens ekonomiprocesser och säkerställa gemensamma arbetssätt. Inom löneverksamheten har antalet löner per administratör ökat i enlighet med nämndens mål.

Nämnden har också medverkat till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom arbetet med centralupphandlingar, avtalsförvaltning samt stöd till förvaltningarnas upphandlingar. Dessa uppdrag har i de flesta fall genomförts planenligt. Vad gäller centralupphandlingarna har vissa avvikelser skett i form av försening av nya avtal vilket främst beror på överprövningar.

Därutöver har nämnden bidragit till målet i och med genomförandet av koncernens gemensamma funktioner för IT-service och gemensam växel. Anslutningarna till IT-servicen har genomförts som planerat. Kvaliteten i nämndens övertagande av beställarsvaret har säkerställts och former för leveransuppföljning har utvecklats. Beställarfunktionen för gemensam växel har fortsatt att verka som en länk mellan leverantören och stadens förvaltningar och bolag. Även i detta fall har anslutningarna i stort genomförts som planerat.

Kontaktcenter Stockholm har successivt utvidgats och utvecklats under året. Utöver de sedan tidigare befintliga funktionerna Äldre Direkt, förskola, parkeringstillstånd m fl har verksamheten också infört funktioner för exempelvis val till förskoleklass, e-fakturafrågor för alla verksamheter med mera. En uppföljning visar att 85% av medborgarna vid första kontakten har fått svar på sin fråga alternativt vägledning om vart man ska vända sig (att jämföra med nämnden mål 70%). När det gäller väntetid för svar har nämndens mål att 85% ska besvaras inom en minut inte uppnåtts.

I övrigt ska konstateras att kunderna är nöjda med förvaltningens tjänster och service som helhet. Resultatet av året kundundersökningar (riktad till chefer m fl inom staden) visar att 80% är mycket nöjda eller nöjda med ekonomiadministrationen. Motsvarande siffror för löneadministrationen är 84% och för upphandlingsavdelningen 83%. Kontaktcentrets undersökning av medborgarnas uppfattning om servicen visar sammantaget på att 83% är mycket nöjda eller nöjda.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

Nämnden har bidragit till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som med lättillgänglig service och svar på frågor underlättar för medborgarna, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med stadens tjänster. Upphandlingsverksamheten har arbetat med att öka utbytet av erfarenheter med näringslivet och utgör en knutpunkt för kontakter mellan staden och leverantörer. Därutöver medverkar nämnden till att uppfylla målet genom att värna om en hållbar livsmiljö samt genom förebyggande säkerhetsarbete.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.1 Stockholm stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad

● Uppfylls helt

Nämnden har medverkat till uppfyllelsen av stadens mål genom sitt arbete med att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsverksamhet, bl a genom ett ökat erfarenhetsutbyte med lokala näringslivsorganisationer och enskilda leverantörer. Genom upphandlingsverksamheten utgör förvaltningen en naturlig knutpunkt för kontakter mellan olika leverantörer och stadens verksamheter.

Mot bakgrund av att förvaltningen fortfarande delvis är under uppbyggnad har det inte bedömts vara lämpligt att konkurrensutsätta någon av verksamheterna under året.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s års-mål	Period
● Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)	0 %	0 %	33 %	2010

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Jobb istället för bidrag

◆ Uppfylls delvis

Nämnden har i enlighet med årsmålet tillhandahållit fem praktikplatser för aspiranter från Jobbtorg Stockholm. Av olika skäl har dock endast två personer påbörjat sitt praktikarbete. Årsmålet för antal ungdomar som fått sommarjobb infrias enligt nedan.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de ■ aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha (alla nämnder/bolag)	2	5 st	1 400 st	Verksamhetsberättelse 2010
Antal ungdomar som fått ● sommarjobb i stadens regi	4 st	4 st	3000 st	2010

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

● Uppfylls helt

Nämndens verksamheter har värnat om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn har i möjligaste mån tagits i samband med centralupphandlingar samt vid inköp av livsmedel. Vad avser kommunfullmäktiges indikatorer inom området, vilka anges nedan, ska konstateras att nämnden inte har någon fordonspark och därför inte anger något mål på området.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av stadens fordon som använder dubbade ● däck, exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	0 %	0 %	0%	2010
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut ● förpackningar och papper (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	100 %	2010
Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och ● leasade etanol- och fordonsgasfordon (alla nämnder/bolag)	0%	0%	85 %	Verksamhetsberättelse 2010

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten	90 %	90 %	65%	2010
Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	0%	0%	100 %	Verksamhetsberättelse 2010
Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)	100 %	100 %	tas fram av nämnden	2010
Elförbrukning (alla nämnder/bolag)	269 860 kWh	360 000 kWh	minska	2010
Elförbrukning per kvadratmeter	37 kwh/kvm	63 kwh/kvm	tas fram 2010	2010

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.7 Stockholm ska upplevas som en ren, vacker och trygg stad

● Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete. Årsmålen och aktiviteterna är i huvudsak uppnådda och genomförda, och bedömningen är att bidraget till stadens mål sammantaget i stort uppfylls enligt planeringen.

Det förebyggande säkerhetsarbetet har syftat till att minimera risker för olyckor och störningar i verksamheten samt till handlings- och krisberedskap för allvarliga eller extraordinära händelser.

Information och råd har getts för att minska risken för arbetsskada, halkskada samt insjuknande (pandemi). Med utgångspunkt från föregående års risk- och sårbarhetsanalys pågår systematiskt brandskyddsarbete. I årets analys har bland annat förvaltningens förmåga att upprätthålla prioriterade åtaganden vid avbrott i elektroniska kommunikationer gått igenom. Analysen ligger till grund för nämndens säkerhetsarbete som under det kommande året bland annat kommer att handla om driftssäkerhet och beredskap för elavbrott samt om brandskydd. I samband med detta planeras informations- och utbildningsinsatser att genomföras.

I övrigt ska nämnas att rapportering av incidenter och olyckor har skett under året. Rutinerna för detta ska utvecklas under 2011.

Vad avser indikatorn nedan om andelen anställda som känner till säkerhetsarbetet är utfallet okänt, då någon mätning inte har gjorts.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s års-mål	Period
Andel anställda som känner till ☐ det förebyggande säkerhetsarbetet.	-	100 %	öka	2010
Antalet särskilt prioriterade incidenter, olyckor och effekter ☒ av inträffade händelser som identifierats i risk- och sårbarhetsanalysen.	3	3 st	Tas fram 2010	2010
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse	
☒ Rutiner för hur incidentrapporteringen ska utföras i verksamheten ska utarbetas.	2010-01-01	2010-12-31		
☒ Utbildningsplan för säkerhetsarbetet ska upprättas.	2010-01-01	2010-12-31		

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm som erbjuder information om stadens verksamheter. Detta kan exempelvis gälla allmänna frågor om stadens service eller när man vill få uppgifter om handläggningen av sitt ärende. Kontaktcenter har också medverkat till att underlätta för medborgarna att göra aktiva val gällande äldreomsorg, förskola etc.

Därutöver har nämnden medverkat till att infria målet genom insatser gällande arbetsmiljön, minskning av sjukfrånvaron med mera, vilket beskrivs närmare nedan.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**2.1 Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald**

● Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder stockholmarna allsidig information om olika alternativ gällande äldreomsorg, förskola med flera verksamheter. Här ska också nämnas att kontaktcentret erbjuder service på flera språk.

NÄMNDMÅL:**Service-nämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna**

Nämndens mål bedöms vara uppfyllt. Kontaktcenter har i enlighet med verksamhetsplanen underlättat stockholmarnas val exempelvis inom omsorg, utbildning enligt ovan. Kontaktcenter ger också vägledning och support till de tjänster och den information som finns på webben. Medborgarna har också så långt det är möjligt getts språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta sker genom att kontaktcenter erbjuder service på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och persiska.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare**

● Uppfylls helt

Nämnden har utgått från kommunfullmäktiges indikatorer och dess målvärde och angett årsmålen 65 i nöjdmedarbetarindex samt 5,0% för sjukfrånvaron för 2010. Det kan glädjande nog konstateras att nämnden uppnått båda dessa årsmål. Nöjdmedarbetarindex för 2010 uppgår till 67 samt att sjukfrånvaron uppgår till 4,5%. Detta kan jämföras med föregående år då NMI var 65 och sjukfrånvaron var 5,2%.

Resultatet av medarbetarundersökningen (NMI) visar att medarbetarna i serviceförvaltningen ger ett gott betyg för sina arbetsförhållanden. Högst betyg får "hälsa" (index = 86) där medarbetarna bl a anser att det i hög grad bedrivs ett aktivt hälsoarbete på förvaltningen. Annat värt att nämna är att "ledarskap och chefer" får ett betygsindex på 75 vilket är en ökning med fyra betygsenheter jämfört med 2009. Detta nämnt med anledning av att cheferna anses ha stor betydelse för medarbetarens trivsel på arbetsplatsen. Vissa av frågorna i undersökningen används också för att belysa den kommunikativa ledarskapsförmågan hos förvaltningens chefer. Respektive chef får en individuell återkoppling på sin kommunikativa förmåga vilken följs upp i särskild ordning. Samtliga enheter har gått igenom resultatet av medarbetarundersökningen och identifierat eventuella förbättringsområden. I förekommande fall har handlingsplaner utarbetats som har legat till grund för förbättringsåtgärder.

Nämndens insatser för att minska sjukfrånvaron har under året handlat om hälsofrämjande och förebyggande insatser (subventionerad massage samt flertalet organiserade friskvårdsaktiviteter såsom gymping och innebandy m m). Alla medarbetare ska i detta sammanhang ha möjlighet till en friskvårdstimme i veckan. Som stöd för friskvårdsarbetet har förvaltningen utbildat fem hälsocoacher som har i uppdrag att verka stöttande och drivande i ambitionen att nå ett ökat välbefinnande. Vidare har satsningar gjorts för att främja de anställdas hälsa genom flexibla arbetsformer och arbetstider.

Stadens gemensamma rehabiliteringsprocess har implementerats i förvaltningen (mer om detta anges på blankett 3.9). Vidare har sk tidiga insatser genomförts vid flera tillfällen i samarbete med företagshälsovården.

I enlighet med beslut av kommunfullmäktig har rökfri arbetstid införts inom förvaltningen. Arbetsgivaren har tillhandahållit inspirationsföreläsningar för den som vill sluta röka samt erbjudit subventionerade nikotinläkemedel och deltagande i sluta-röka-grupper. Vad gäller jämställdhets- och mångfaldsarbetet har riktlinjer för kränkande särbehandling utarbetats och implementerats i förvaltningen under året. Avvikelse från gällande plan är att medarbetarna inom Kontaktcenter ännu inte fått någon utbildning om diskrimineringslagstiftningen vilket planerades ske under året. Vidare har inte omfattningen av övertidsarbetet utvärderats och analyserats i den omfattning som planerades. I övrigt har jämställdhets- och mångfaldsarbetet skett enligt plan.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 NöjdMedarbetarIndex (alla nämnder/bolag)	67	65	62	2010
 Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	4,5 %	5 %	5,0 %	2010

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Nämnden har bidragit till att infria kommunfullmäktiges mål genom fortsatt effektivisering av stadens administrativa funktioner för ekonomi- respektive löneadministration. Vidare har nämnden medverkat till målet i samband med genomförande av centralupphandlingar, avtalsförvaltning och stöd till förvaltningarnas upphandlingar.

Införandet av gemensamma funktioner för IT-service och växel har i stort genomförts planenligt och kontaktcenters verksamhet har utvidgats under året, bland annat med funktioner för val till förskoleklass samt service gällande e-fakturor. Nämndens bokslut visar ett överskott om 3,8 mnkr före resultatdispositioner och 2,5 mnkr efter dispositioner.

Det är svårt att bedöma vilka kostnadsminskningar för staden som nämndens verksamheter har bidragit till totalt sett under året. Den ökade produktiviteten inom ekonomi- respektive löneadministration är starka indikatorer på total kostnadsminskning för dessa områden, även om det inte är klart utrett hur förvaltningarnas administrativa kostnader har påverkats. Kostnadsutvecklingen inom det omslutningsmässigt mycket omfattande området inköp och upphandling är oklar. Nämnden avser här framdeles att satsa mer på aktiv avtalsförvaltning, stöd till förvaltningarnas egna upphandlingar med mera, för att bidra till att minska kostnaderna samtidigt som kvaliteten ska säkerställas.

I nämndens bidrag till målet ovan ingår också ambitionen att servicen ska fungera så bra att övriga nämnder kan koncentrera sig på sina kärnverksamheter. Här ska konstateras att kunderna inom förvaltningarna enligt genomförda kundundersökningar i huvudsak är nöjda med förvaltningens tjänster och service.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten ska vara i balans

● Uppfylls helt

Bokslutet för förvaltningen visar på ett överskott om 3,8 mnkr före resultatdispositioner. Av överskottet bedöms 1,3 mnkr ha genererats av eget handlande och föreslås därför tillföras resultatfonden. Resultat efter disposition visar därmed ett överskott om 2,5 mnkr. Prognossäkerheten har avvikit från kommunfullmäktiges årsmål. Orsaken till detta är högre intäkter än beräknat samt lägre personalkostnader främst på grund av att rekrytering inte har kunnat ske i planerad takt.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	85,4%	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2010
Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)	77,8%	100 %	100 %	Verksamhetsberättelse 2010
Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)			+/- 1 %	2010

Analys av resultaträkning

Ekonomiskt årsutfall för 2009 och 2010

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2010	Bokslut 2009	Differens mellan åren
Kostnader	147,3	116,8	30,5
Intäkter	134,0	102,6	31,4

I jämförelse med föregående år har kostnaderna ökat med 30,5 mnkr. Detta beror på helårseffekt för verksamhetsområde kontaktcenter om 9,8 mnkr och för ekonomiadministration om 11,8 mnkr. Ökningen beror på att dessa verksamheter var under uppbyggnad år 2009. Till detta tillkommer kostnader om 9,2 mnkr för verksamhetsområde IT och telefoni som har fortsatt att etableras under året.

Intäkterna har ökat med 31,4 mnkr i förhållande till föregående år. Även här uppnås helårseffekt inom område kontaktcenterverksamhet om 6,3 mnkr och inom verksamhetsområde ekonomiadministration där intäkterna för sålda tjänster ökat med 18,7 mnkr. Härutöver har ersättningen för kostnader inom IT och telefoni ökat med 9,9 mnkr medan intäkterna för löneadministration har minskat med 3,9 mnkr som en följd av minskat antal lönespecifikationer.

Personalkostnaderna har ökat från 91,8 mnkr till 113,3 mnkr mellan 2009 och 2010. Det är en ökning med 21,5 mnkr varav lönerevisionen står för 1,9 mnkr. Huvudorsaken är dock att antalet anställda ökat kraftigt. Under perioden januari 2009 till december 2010 har antalet anställda på förvaltningen ökat från drygt 130 till cirka 250.

Uppföljning av driftbudget

Resultat per verksamhetsområde

Resultat per verksamhets- område (mnkr)	Justerad budget	Bok- slut 2010	Resultat 2010	Bokslut 2009
Kostnader				
Nämnd och administration	23,9	23,9	0,0	22,4
Löneadministration	36,9	36,2	0,7	39,5
Upphandling	6,3	6,3	0,0	5,4
Kontaktcenter	28,9	28,2	0,7	18,4
Varav Äldre Direkt	17,0	15,4	1,6	7,5
Ekonomiadministration	42,3	41,6	0,7	29,8
IT och telefoni	12,9	10,2	2,7	1,0
Avskrivningar och internränta	1,0	0,9	0,1	0,3
Summa kostnader	152,2	147,3	4,9	116,8
Intäkter				
Nämnd och administration	0,0	0,0	0,0	0,0
Löneadministration	46,6	47,1	0,5	51,0
Upphandling	7,1	7,1	0,0	6,7
Kontaktcenter	14,6	15,1	0,5	8,8
Varav Äldre Direkt	0,0	0,0	0,0	0,0
Ekonomiadministration	53,0	53,8	0,8	35,1
IT och telefoni	13,8	10,9	-2,9	1,0
Summa intäkter	135,1	134,0	-1,1	102,6
Resultat före bokslutsdis- position	17,1	13,3	3,8	14,2
Ingående resultatfond			6,3	
Resultat inkl ingående fond			10,1	

Utgående resultatfond (överföring till 2011)	7,6
Resultat efter bokslutsdis- position	2,5

Kommentarer till det ekonomiska utfallet totalt och per verksamhetsområde

Bokslutet visar ett överskott om 3,8 mnkr före resultatdispositioner. Av överskottet bedöms 1,3 mnkr ha genererats av eget handlande och föreslås därför tillföras resultatfonden. Resultat efter disposition visar därmed ett överskott om 2,5 mnkr. Orsaken till detta är främst lägre personalkostnader främst på grund av att rekrytering inte har kunnat ske i planerad takt.

Nämnd och administration

För området redovisas ett nollresultat. Kostnaderna har ökat med 1,5 mnkr i förhållande till 2009 vilket främst beror på ökade kostnader för lokaler och IT.

Löneadministration

Verksamheten redovisar ett överskott om 1,2 mnkr, vilket beror dels på lägre personalkostnader än budgeterat, dels på ökade intäkter i förhållande till budget. I jämförelse med 2009 har både intäkter och kostnader minskat, vilket är ett resultat av genomförda verksamhetsanpassningar då antalet administrerade löner har minskat under året.

Upphandlingsavdelningen

Området redovisar sammantaget ett nollresultat. De totala kostnaderna uppgår till 7,1 mnkr. Av kostnaden har 5,7 mnkr reglerats genom avtal med stadsledningskontoret och 1,4 mnkr finansierats med intäkter för sålda tjänster till förvaltningar och bolag i staden.

Kontaktcenter Stockholm inkl Äldre Direkt

Verksamheten redovisar ett överskott om 1,2 mnkr. Överskottet beror dels på lägre personalkostnader för Äldre Direkt då bemanningen inte ökat i enlighet med vad som planerats, dels på ökade intäkter för sålda tjänster inom verksamhetsområdet. Kostnader och intäkter har ökat kraftigt i förhållande till föregående år vilket är en följd av att verksamheten löpande dimensionerats utifrån ärendevolymer och nya uppdrag.

Ekonomiadministration

För området redovisas ett överskott om 1,5 mnkr till följd av minskade kostnader om 0,7 mnkr samt ökade intäkter om 0,8 mnkr. De volymer som administrerats i kund- och leverantörsreskontran har i stort följt planeringen för året, dock har intäkter för tilläggstjänster och övriga transaktioner genererat ett intäktsöverskott. Kostnader och intäkter har ökat kraftigt vilket beror på att de får helårseffekt i förhållande till 2009 då verksamheten var under uppbyggnad.

IT och telefoni

Området redovisar ett underskott om 0,2 mnkr. Kostnaderna uppgår till 10,9 mnkr och täcks i huvudsak av stadsledningskontoret som ersättning för utförda uppdrag/uppgifter. Av detta avser cirka 5 mnkr verksamhetens egna personalkostnader. Resterande del avser kostnader som är gemensamma för staden.

Resultatenheter

Serviceförvaltningen är en resultatenhet. Den totala omslutningen uppgår till 152,2 mnkr och för året redovisas ett överskott om 3,8 mnkr. Enligt stadens regelverk får resultatfonden ha ett överskott motsvarande högst 10% av omslutningen. För året bedöms att 1,3 mnkr av överskottet beror på eget handlande, varför denna del föreslås påföras resultatfonden om 6,3 mnkr. Totalt föreslås därmed 7,6 mnkr överföras till resultatfonden till nästkommande år. (Se även blankett 3.2 b)

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder (se bilaga 1).

Balansräkningen visar 2010-12-31 på tillgångar om 26 193 766,68 kr vilka avser anläggningstillgångar om 5 802 270,21 kr, kundfordringar om 2 218 576 kr varav 2 219 186 kr avser stadsinterna fordringar för sålda tjänster inom löne- och ekonomiadministration. Förutbetalda kostnader uppgår till 3 606 099,67 kr, upplupna intäkter till 14 532 398 kr samt diverse kortfristiga fordringar till 34 422,80 kr vilka avser statliga bidrag samt andra kortfristiga fordringar.

Skuldsidan består av leverantörsskulder om 2 621 418,50 kr avseende t ex hyreskostnader, IT-kostnader samt övrig förbrukning. Interimsskulder (manuellt uppbokade) uppgår till 2 197 525,99 kr och avser diverse ännu ej inkomna leverantörsfakturer. Vidare har

66 560,46 kr skuldbokförts avseende lön och sociala avgifter. Eget kapital uppgår till 21 308 261,73 kr.

I jämförelse med 2009 så har tillgångarna minskat med 2 448 877,62 kr. Av detta har omsättningstillgångarna minskat med 1 983 357,79 kr och anläggningstillgångarna minskat med 465 519,83 kr. Kortfristiga skulder har ökat med 946 340,57 kr och eget kapital har minskat med 3 395 218,19 kr. Minskningarna av förvaltningens tillgångar beror främst på förändrade investeringsbehov i förvaltningens lokaler vad gäller maskiner och inventarier. Kortfristiga skulder har ökat då förvaltningen vuxit vad gäller uppdrag och verksamhetsansvar.

Investeringar

Under året har nämnden tilldelats 3,0 mnkr i investeringsplan för att utrusta arbetsplatser på huvudkontoret samt kontaktcenter i Husby och i tekniska nämndhuset. Genomförda investeringar består av elinstallationer, kontorsmöbler, AV-utrustning m m. Totalt har 0,6 mnkr använts till dessa ändamål.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

● Uppfylls helt

Nämndens bidrag till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål stämmer i stort med planeringen och avsedda resultat. Årsmålen för kommunfullmäktiges indikatorer har i hög grad uppnåtts och de i budgeten angivna aktiviteterna har genomförts som planerat. Det ekonomiska resultatet visar ett överskott om 3,8 mnkr innan resultatdispositioner och ett överskott om 2,5 mnkr efter dispositioner.

Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration har genomförts planenligt och målen för antal fakturor per administratör har uppnåtts. I samarbete med stadsledningskontoret har arbetet med att standardisera och utveckla stadens ekonomiprocesser fortsatt. Vidare har verksamheten arbetat med att utveckla information, kundsamverkan, prissättningsmodell och övergripande systemförvaltning med mera.

Löneadministrationen har ökat antalet löner per administratör i enlighet med nämndens mål. Därutöver har man prioriterat utveckling av kundsamverkan samt genomförande av utbildningar riktade till förvaltningarna i LISA självservice. Löneverksamheten har också samverkat med stadsledningskontoret kring standardisering av processer och system på löneområdet,

Nämnden har också medverkat till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom arbetet med centralupphandlingar, avtalsförvaltning samt stöd till förvaltningarnas upphandlingar. Dessa uppdrag har i de flesta fall genomförts planenligt. Avvikelser i form av försening av nya avtal har skett när det gäller centralupphandlingarna vilket främst beror på överprövningar.

Därutöver har nämnden bidragit till målet i och med genomförandet av koncernens gemensamma funktioner för IT-service och gemensam växel. Anslutningarna till IT-servicen har i stort genomförts som planerat. Kvaliteten i nämndens övertagande av beställaransvaret har säkerställts och former för leveransuppföljning har utvecklats. Beställarfunktionen för gemensam växel har fortsatt att verka som en länk mellan leverantören och stadens förvaltningar och bolag. Även i detta fall har anslutningarna i huvudsak genomförts som planerat.

Kontaktcenter Stockholm har successivt utvidgats och utvecklats under året. Utöver de sedan tidigare befintliga funktionerna Äldre Direkt, förskola, parkeringstillstånd m fl har verksamheten också infört funktioner för exempelvis val till förskoleklass, e-fakturafrågor för alla verksamheter med mera. En uppföljning visar att 85% av medborgarna vid första kontakten har fått svar på sin fråga alternativt vägledning om vart man ska vända sig, att jämföra med nämndens mål som är 70%. När det gäller väntetid för svar har nämndens mål att 85% ska besvaras inom en minut inte uppnåtts.

Information samt kommunikation med förvaltningar, kunder och andra intressenter har varit en prioriterad fråga. Strukturen för kundkommunikation har för samtliga verksamheter förbättrats med hjälp av förvaltningsspecifika mallar och processer. Kundundersökningarnas resultat har använts som underlag för att planera och utforma informationen på intranätet. Samtliga verksamhetsområden har nu en gemensam struktur som speglar kundbehoven och tjänsteleveransen. Vidare har det publicerats nio informationsblad, ett nyhetsbrev om IT-service (i samarbete med stadsledningskontoret) samt fem interna personalblad.

I övrigt ska det konstateras att kunderna är mycket nöjda eller nöjda med förvaltningens tjänster och service som helhet. Resultatet av året kundundersökningar (riktad till chefer m fl inom staden) visar att 80% är mycket nöjda eller nöjda med ekonomiadministrationen. Motsvarande siffror för löneadministrationen är 84% och för upphandlingsavdelningen 83%. Kontaktcentrets undersökning av medborgarnas uppfattning om servicen visar sammantaget på att 83% är mycket nöjda eller nöjda.

Med syftet att säkerställa och utveckla kostnadseffektiviteten har nämnden jämfört effektivitet och resultat med motsvarande verksamhet (nämnden för intraservice) i Göteborgs

kommun. Nämnden har också deltagit i ett nätverk för jämförelser med andra myndigheter.

Som har framgått ovan har det inte bedömts vara lämpligt att konkurrensutsätta någon av verksamheterna under året, mot bakgrund av att förvaltningen fortfarande delvis är under uppbyggnad.

Nämndens årsmål för deltagande enheter i stadens kvalitetsutmärkelse har inte uppnåtts. Skälet är att upphandlingsavdelningen, som avsåg att delta, avstod från detta på grund av omprioriteringar i verksamheten.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationns andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)	4,4 %	5,5 %	minska	2010
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	83 %	90	öka	2010
Andel nöjda uppdragsgivare avseende hanteringen av leverantörs- och kundfakturer	80 %	90 %		2010
Andel nöjda uppdragsgivare avseende lönehanteringen	84 %	90 %		2010
Andel nöjda uppdragsgivare avseende upphandling	83 %	90 %		2010
Antal kundfakturer per ekonomihandläggare	4 763	4 300		2010
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)	0 st	1 st	öka	2010
Nämndens genomsnittliga kostnad per lönespecifikation	71 kr	74 kr		2010

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s års-mål	Period
Antal leverantörsfakturer per handläggare	3 744	2 500		2010

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
För att säkra kostnadseffektivitet i servicenämndens olika verksamhetsområden ska jämförelser med andra kommuner göras	2009-01-01	2011-12-31	

NÄMNDMÅL:

Effektivisera stadens ekonomiadministration

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration har bedrivits plan-enligt och målet bedöms ha uppfyllts. Genomsnittligt antalet kundfakturer och leveran-törsfakturer per helårsanställning och månad uppgår till 4 763 respektive 3 744, att jämfö-ra med nämndens årsmål som är 4 300 respektive 2 500.

Årets kundundersökning genomfördes efter sommaren och riktades till chefer, redovis-ningsansvariga och skolintendenter. Undersökningen visade att nämndens årsmål för verksamhetsområdet avseende 90% nöjda kunder inte har uppnåtts. Nöjd-Kund-Index, NKI, ligger på 67, vilket motsvarar 80% nöjda kunder. Detta är en förbättring jämfört med 2009 då Nöjd-Kund-Index var 63 och 73% nöjda kunder. Mest nöjda är kunderna med bemötande, effektivitet och tillgänglighet. Med bemötandet är 87% av kunderna mycket/ganska nöjda vilket är nära årsmålet. Förbättringsområden finns när det gäller att hitta information på intranätet och kundernas kunskap om gällande gränssnitt, ansvarsför-delning och serviceavtal.

Sammantaget 20 förvaltningar har köpt tilläggstjänster. Efterfrågan på redovisningstjän-s-ter har ökat under året. En dialog med kunderna kring samverkan och behov med mera har förts vid kontinuerligt återkommande kundmöten med samtliga förvaltningar. Gemen-samma kundmöten för ekonomi- och löneadministration har prövats med den förvaltning som önskat detta vilket resulterat i att gemensamma kundmöten kommer att genomföras med fler förvaltningar.

Arbetet med effektivisering och kvalitetssäkring genom utveckling av stadens ekonomi-processer har fortsatt under året. Förvaltningen har samarbetat med stadsledningskontoret och deltagit i regelbundna samverkansforum. Ett exempel på effektivisering är att staden

under våren har infört möjligheten för kunder att betala via e-faktura inom vissa områden. Detta har lett till att ca 15 900 personer betalar via e-faktura vid årsskiftet. Dessutom har införande av Svefaktura påbörjats under hösten vilket innebär att staden nu successivt inför standardiserade elektroniska leverantörsfakturor. De första leverantörerna anslöts i november 2010 och projektet fortsätter under 2011. Förvaltningen har också medverkat i förstudie och genomförande av utvalda utvecklingspunkter i Agresso samt genomfört workshops om investeringsprojekt.

Differentierad prissättning har tillämpats under året, vilket har gett förvaltningarna incitament till att effektivisera sina processer och rutiner. Införandet av hyresavisering via LOIS, stadens lokaladministrativa system, har inneburit att volymen kundfakturor och fördelningen mellan elektroniska och manuella kundfakturor har förändrats.

På uppdrag av stadsledningskontoret har förvaltningen också ansvarat för övergripande systemförvaltning, inklusive rapportkonstruktion av LIS (stadens beslutsstödssystem). Förvaltningen har skött supporten till stadens LIS-användare samt genomfört kontinuerlig avstämning av drift och underhåll med leverantörerna. Utveckling och distribution till samtliga förvaltningar av för staden gemensamma rapporter gällande sjukfrånvaro, löneutbetalning och övertidsersättning är genomfört.

Ekonomiadministrationens blankettgrupp har utifrån inkomna synpunkter fortsatt att utveckla blanketterna för gemensam ekonomiadministration. Verksamheten har i sammanhanget deltagit i en projektgrupp kring utveckling av elektroniska blanketter. Därutöver ska nämnas att förvaltningen ansvarar för viss hantering av stadens tjänstefordon. Pågående arbete med att effektivisera denna hantering ska fortsätta under 2011.

Verksamhetens informationsgrupp har arbetat med att utveckla de interna sidorna på intranätet, exempelvis med manualer för interna rutiner och för kvalitetsarbete. Informationen på intranätet har uppdaterats och kompletterats för att kunderna lättare ska hitta stöd för det dagliga ekonomiarbetet, kontaktinformation och information om gränssnitt och serviceavtal. Det är i sammanhanget en strategiskt viktig fråga att fortsätta att öka kunskapen om serviceavtalet och gränssnittet.

Alla medarbetare har i samband med tertialrapporterna varit delaktiga i att följa upp och bedöma uppfyllelsen av verksamhetsområdets mål och åtaganden samt identifiera förbättringsområden. Enheternas arbete har i hög grad bidragit till att mål och åtaganden kunnat uppnås. Medarbetarna har också deltagit i aktiviteter för att utveckla ett professionellt bemötande i kundrelationerna vilket har resulterat i ett gemensamt material som ska fungera som verktyg för det dagliga arbetet. Vidare har man deltagit i processgrupper och vid planeringsdagar för att utveckla och förbättra rutiner och gemensamma arbetssätt. Enhe-

terna har också kommit igång med klagomålshantering vilket ger en bra grund för fortsatt utvecklingsarbete.

Ekonomiadministrationen har även arbetat med att utveckla samarbetet med Kontaktcenter Stockholm och i samband med detta genomfört viss internutbildning för kontaktcenters medarbetare. Verksamheten har arbetat aktivt med riskhantering och intern kontroll inom ramen för nämndens system och planering för året. Gemensamma arbetsbeskrivningar har tagits fram inom de olika processerna och kontrollaktiviteter har genomförts under hösten.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	80%	90%	2010

NÄMNDMÅL:

Effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten

 Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms sammantaget vara uppfyllt. Upphandlingsverksamheten har genomfört uppdrag avseende central respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning, verksamhetsspecifika upphandlingar samt rådgivning och kvalitetsgranskning inom upphandlingsområdet. Verksamheten har i stort genomförts i enlighet med planeringen med några avvikelser vad gäller vissa centrala upphandlingar som har försenats på grund av överprövningar. Årsmålet om 90% kundnöjdhet har inte uppnåtts fullt ut.

På uppdrag av stadsdirektören har verksamheten ansvarat för upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central upphandling. Verksamheten har även svarat för samordning, avtalsförvaltning och viss upphandling inom ytterligare drygt 20 varu- och tjänsteområden där nämnder eller bolag valt att ingå i gemensam upphandling. Sammanlagd omsättning för både centrala och gemensamma områden var under perioden ca 1,5 mdkr. Av de centrala upphandlingar som planerats genomföras under året har upphandlingsprocessen avseende livsmedelsprodukter, förbrukningsmateriel, IT-konsulter, möbler och inventarier samt elleveranser inte kunnat genomföras enligt ursprunglig tidplan varför dessa upphandlingar kommer att avslutas inom första halvåret 2010. Orsak till fördröjningen är i huvudsak kopplad till överprövningsprocesser i domstol avseende sex av de aktuella områdena. Fullständig redogörelse över genomförda upphandlingar och avtalsförvaltning anges i bilaga 2.

Verksamheten har under året erbjudit enskilda förvaltningar och dess verksamheter att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd. Under perioden har ca 30 upphandlingar slutförts och ett 20-tal upphandlingar påbörjats. En majoritet av dessa upphandlingar rör måltids- och städentreprenader. Vidare har verksamheten löpande genomfört olika rådgivnings- och kvalitetssäkringsuppdrag.

I syfte att stärka och utveckla medarbetarnas kompetens har respektive upphandlare fullföljt en utbildningsplan med målsättningen att uppfylla kraven för diplomerad upphandlare enligt SOI – Sveriges Offentliga Inköpare. I mars deltog samtliga upphandlare i SOI:s årliga konferens i Östersund. Verksamheten har regelbundet varit representerad vid möten med stadens upphandlarnätverk. Vid dessa möten samt i direkt dialog med uppdragsgivare och övriga intressenter har flera synpunkter på upphandlingsarbetet inom staden framförts, vilka utgör viktiga utgångspunkter för förbättringsarbete. Vidare har verksamheten aktivt deltagit i stadsövergripande projekt avseende upphandling av eldrivna fordon samt förstudie angående effektivisering av inköp genom införande av gemensamt IT-stöd.

Under hösten genomfördes en kundundersökning riktad till samtliga ekonomi- och upphandlingsansvariga inom stadens förvaltningar och bolag. Denna resulterade i ett NKI- (Nöjd- Kund- Index) på 71, vilket motsvarar att 83% av de kunderna är mycket nöjda eller nöjda med verksamheten som helhet. Motsvarande siffra för nöjdhet vad gäller de centrala ramavtalen var 85%.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)	85%	80%	2010
 Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service	83%	90%	2010

NÄMNDMÅL:

Effektivisera koncernens gemensamma IT-service

 Uppfylls helt

Nämndens insatser har i huvudsak genomförts som planerat och nämndens mål för verksamheten bedöms vara uppfyllt.

Under stadsledningskontorets ledning styrs införandet av den koncerngemensamma IT-servicen genom projektet GS-IT. Anslutningen av bolag och förvaltningar har fortsatt som

planerat, dock med viss försening av leveransgodkännanden. Målsättningen att samtliga stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar och bostadsbolagen ska anslutas under året är infriad, medräknat förväntade leveransgodkännanden under de första månaderna 2011. Resterande bolag planeras att anslutas och leveransgodkännas löpande under 2011. Kvaliteten i överlämnandet och informationsöverföringen har säkerställts genom en process som är framtagen i samarbete med GS-IT-projektet och utföraren Volvo IT. För detta ändamål har ett antal checklistor och processbeskrivningar utarbetats. Beställarfunktionen följer leveransen genom kontakter med stadens förvaltningar och bolag samt veckovisa möten med Volvo IT.

Tillsammans med stadsledningskontoret och Volvo IT har förvaltningen påbörjat arbetet med att klargöra gränssnitt för ansvarsfördelningen gällande tjänsternas styrning, uppföljning och utveckling. I detta arbete är det väsentligt att identifiera nya ansvarsgränser som uppkommer i och med den nya försörjningssituationen och genom att stadens bolag nu är en integrerad del av IT-miljön. Detta avser bl a driftstörningsinformation och behovsstyrning.

Under senare delen av året har fokus speciellt lagts på att bistå förvaltningarna och bolagen i faktureringsfrågor och klarlägga underlagen för betalningar av levererade tjänster. Vidare har man arbetat intensivt med att få beställningsrutiner och kontoadministrativa processer att fungera. Detta arbete kommer att fortgå under 2011.

Mätningar av kundtillfredsställelsen har inte utförts enligt planeringen, då tiden för kundrelationerna har bedömts ha varit för kort för att en undersökning ska kunna ge användbara resultat.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
☐ Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service			2010

NÄMNDMÅL: Effektivisera koncernens telefoni

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera koncernens gemensamma växel har bedrivits enligt planeringen och nämndens mål för verksamheten bedöms vara infriat. Anslutningarna till den gemensamma växeln är slutförda under året med undantag av två av bolagen.

Införandet leds av en styrgrupp i vilken förvaltningschefen är ordförande och som i övrigt innehåller representanter från förvaltningar och bolag. Verksamheternas stöd och behov kanaliseras till serviceförvaltningen bland annat genom regelbundna kontakter med stadens telefonisamordnare.

Beställarorganisationen inom serviceförvaltningen har under perioden fortsatt att verka som en länk mellan leverantören och stadens förvaltningar och bolag. Ett stort antal nya förvaltningar och dess verksamheter har anslutits under perioden. Den stora volymtillväxten samt genomförande av ett teknikskifte för flera förvaltningar har sammantaget varit en stor utmaning för både leverantören och staden. I december tog växeln emot drygt 160 000 samtal.

I syfte att ge förutsättningar för att telefoni och växelservice ska fungera effektivt har serviceförvaltningen arbetat med förslag till riktlinjer för gemensam växeltelefoni. Till sammans med leverantören har informationsmöten genomförts för enskilda verksamheter för att ge kunskap om tjänsternas innehåll och leveransavtalet. Förvaltningen har också gett löpande information och service till stadens telefonisamordnare. Därutöver ska nämnas att verksamheten utreder möjligheterna till att kunna erbjuda tilläggstjänster för uppdatering av hänvisningsdatabasen.

Mätningar av kundtillfredsställelsen har inte utförts enligt planeringen, då tiden för kundrelationerna har bedömts ha varit för kort för att en undersökning ska kunna ge användbara resultat.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
☐ Andel nöjda kunder avseende stöd, information och service			2010

NÄMNDMÅL:

Effektivisera stadens löneadministration

● Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms ha uppfyllts. Antalet lönespecifikationer per löneadministratör har varit 811, en ökning från 741 föregående år. Kostnaderna per administrerade lön har minskat till 71 kr (72 kr under 2009). Målet att 90 % av kunderna ska vara nöjda nås inte men resultatet 84% är en förbättring jämfört med 2009 (79%). Nöjd-Kund-Index har höjts till 72 från 68 föregående år. .

I syfte att effektivisera stadens löneadministration har verksamheten prioriterat utveckling av kundsamverkan och kvalitetsarbete. Vidare har verksamheten samverkat med stadsledningskontoret kring standardisering av processer och system på löneområdet. Här har man bland annat deltagit i en projektgrupp som har arbetat med utveckling av elektroniska blanketter.

Löneadministrationen har som tilläggstjänst genomfört 45 utbildningar i Lisa självservice hos förvaltningarna. Merparten av dessa utbildningar har vänt sig till utbildningsförvaltningens chefer och medarbetare. Det kan nämnas att genomsnittligt 67% av lönespecifikationerna har gått via Lisa självservice eller Lisa TID, att jämföra med omkring 60% föregående år. I övrigt har det erbjudits tilläggstjänster gällande administration av organisationsträdet i Lisa självservice samt uträkning av semesterskulder i samband med avknoppning.

Resultaten från kundundersökningen visar att kunderna genomsnittligt är nöjda eller mycket nöjda med tillgänglighet, bemötande och service. När det gäller information är kunderna i stort nöjda, även om resultatet här är något lägre än i övrigt. Kundernas uppfattning om verksamheten har också följts upp i den löpande hanteringen av synpunkter och klagomål. Utöver detta har även avvikelser både internt och vad avser förvaltningarnas rapportering följts upp. Resultaten och uppföljningarna har använts i förbättringsarbetet. Sammantaget har drygt 60 kundmöten genomförts för att diskutera samverkan och kundnöjdhet samt för att ge återkoppling till förvaltningarna och få synpunkter på vår service.

Serviceförvaltningen handlägger även kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner för anställda och tidigare anställda enligt gällande pensionsavtal samt ansvarar för stadens del av avtalsförsäkringarna. Under året har förvaltningen haft uppdraget att svara för gruppinformation om avtalspension som erbjudits anställda över 61 år, vilket genomförts vid 18 tillfällen.

Det totala antalet löner minskat under året från 681 942 för 2009 till 648 609 löner för år 2010. Som en följd av de minskade volymerna och utveckling av effektivare arbetssätt har organisationen anpassats.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	84 %	90 %	2010

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
Antal lönespecifikationer per administratör/heltid och månad	811	800	Verksamhetsberättelse 2010

NÄMNDMÅL:

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

● Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms vara uppfyllt. Inkommande ärenden har i hög grad kunnat lösas vid första kontakten och medborgarna är i hög grad nöjda med servicen.

Kontaktcentret har erbjudit service inom äldreomsorg och förskola, parkeringstillstånd, avfall och miljö- och hälsoskydd samt bokning av tillfälliga torgplatser. Vidare har service getts avseende fakturafrågor inom skolbarnsomsorg och tomträttsavgälder. Verksamheten har under året också utökats med nya uppdrag avseende val till förskoleklass, bokning av tillfälliga loppisplatser, e-fakturafrågor för alla verksamheter samt allmänna frågor avseende Stockholms stad. Vidare har övertagandet av uppdraget gällande e-tjänstsupport för stadens invånare förberetts under hösten. Därutöver ska nämnas att kontaktcentret under *Love Stockholm* hade uppdraget att ge teleinformation avseende aktiviteter och i samband med kronprinsessbröllopet.

Ärendevolymerna varierar över året och mellan de olika uppdragen. I början av året var belastningen mycket stor inom delar av verksamheten, framförallt avseende avfallsfrågor och äldreomsorgsfrågor. Sammantaget under året har ca 279 000 telefonsamtal besvarats och 71 000 e-postärenden hanterats.

Under hösten 2010 har en medborgarundersökning genomförts för områdena äldreomsorg, förskola, parkeringstillstånd, avfall, miljö- och hälsoskydd samt tomträttsfakturor, d.v.s alla de större svarsgrupperna. Genomförandet har skett genom en automatiserad telefonenkät där medborgaren genom knappval svarar på enkäten. Resultatet visar att ca 85 % fått svar på sin fråga eller vägledning med vart man ska vända sig. Kontaktcenter klarar därmed målet att minst 70% ska lösas vid första kontakten.

Medborgarundersökningen visar även att ca 83% upplevde bemötandet som bra eller mycket bra och ca 82% tycker att den handläggare man haft kontakt med ingett förtroende. Servicen som helhet får omdömet mycket bra eller bra av 83%. Nämndens årsmål att

målet att 90 % av invånarna ska vara nöjda med service och bemötande har därmed inte uppnåtts.

I verksamhetsplanen anges att 85% av samtalen skall besvaras inom 1 minut. Det målet nås inte. Servicegraden uppgår till ca 70% totalt för hela kontaktcenter under 2010. Flera svarsgrupper ligger mycket nära att nå målet. En anledning till att målet inte uppnås är en periodvis hård arbetsbelastning som inte helt har kunnat parerats med ändringar av bemanningen.

Verksamheten har under året varit organiserad i två enheter. Enheten som hanterar ”mjuka” frågor är lokaliserad i Husby centrum och enheten som hanterar tekniska frågor finns i tekniska nämndhuset. För teknikutveckling och utbildning finns gemensamma resurser för hela Kontaktcenter Stockholm. Under hösten genomfördes en översyn av organisationen mot bakgrund av att verksamhetsområdets uppdrag utvidgas och förändras. I december beslutades om en förändring av organisationen vilket innebär att en tredje enhet bildas. Den nya organisationen träder i kraft den 1 mars 2011.

I och med att invånarna ”hittar” kontaktcenter ökar ärendevolymerna. Dessutom tillkommer kontinuerligt nya uppdrag. Det medför att det under det gångna året pågått ett kontinuerligt arbete med att rekrytera, introducera och utbilda nya medarbetare. Även för ”gamla” medarbetare genomförs utbildningsinsatser för att säkerställa att man har rätt kompetens och kunskaper. Stockholmnarnas upplevelse av Kontaktcenters kvalitet är till stor del beroende på förmågan att lämna korrekta besked, tillgängligheten och bemötandet.

Hösten 2010 implementerades ett nytt ärendehanteringssystem som dels ska stötta servicehandläggarna i deras arbete, dels ger underlag för bättre statistik till förvaltningarna i deras egenskap av beställare. Utvecklingsarbetet, som finansierats genom e-tjänstprogrammet, har bedrivits under stora delar av 2009 och 2010 med ett aktivt deltagande från många av kontaktcenters medarbetare. Inför implementeringen genomfördes utbildningsinsatser dels för kontaktcenters egna medarbetare, dels för handläggare på förvaltningarna som får ta emot ärenden från kontaktcenter.

Under 2010 har kontaktcenter varit intäktsfinansierat förutom Äldre direkt som varit anslagsfinansierat. Flera uppdrag hade vid ingången av 2010 fasta årspriser. Under året har övergång till volymbaserade priser skett avseende två stora uppdrag; parkeringstillstånd och avfall.

Under hösten 2009 beslutade kommunfullmäktige att ge servicenämnden uppdraget att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering. För närvarande pågår ett utvecklingsprojekt hos stadsledningskontorets IT-avdelning i

syfte att utveckla och etablera en sådan funktion. En implementering var planerad att ske under 2010 men projektet är omfattande varför det är förlängt till halvårsskiftet 2011.

Prisjämförelser med andra aktörer har inte genomförts under året då verksamheten fortfarande befunnit sig i ett uppbyggnadsskede. Prismodellerna har för de flesta uppdrag inte varit volymbaserade varför jämförelser varit svåra att göra. Under 2011 är förutsättningarna bättre för att kunna genomföra jämförelserna.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	Period
 Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid första kontakten	85	70	Verksamhetsberättelse 2010
 Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	70	85	Verksamhetsberättelse 2010
 Andel nöjda kunder gällande kontaktcenterverksamhetens service, bemötande och effektivitet	83	90	Verksamhetsberättelse 2010

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Prisjämförelser med andra aktörer ska genomföras avseende kontaktcenters serviceutbud	2010-01-01	2011-12-31	

Övrigt

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande, i olika forum för kundmöten och i kundundersökningarna. Hanteringen av synpunkterna följer förvaltningens policy och system. Sammantaget har omkring 800 synpunkter och klagomål tagits emot, varav knappt 200 i det löpande arbetet och 600 i kundundersökningarna.

Inom löne- respektive ekonomiadministrationen avser många klagomål hanteringen av inkomna underlag och blanketter. Med anledning av detta har flera åtgärder genomförts för att förbättra blanketterna och informationen kring dessa. Vidare har rättelser och säkerställande av rutiner utförts. När det gäller upphandlingsverksamheten har inkomna klagomål främst avsett leverantörsutförandet samt information. Förvaltningen har därvid tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelse och eventuella förbättringsåtgärder. När klagomålen har gällt avtalsdatabasen har de vidarebefordrats till systemägaren.

Vad avser kontaktcenterverksamheten har några klagomål handlat om att det ska vara enklare att hitta eller tolka information om stadens tjänster. Detta har åtgärdats genom förklaringar samt genom att synpunkterna har vidarebefordrats till berörd förvaltning eller bolag.

Förvaltningens beställarfunktion för gemensam växel har tagit emot ett antal klagomål gällande felkopplingar av samtal och långa svarstider. Dessa brister förekom särskilt i samband med anslutningarna till växeln under det första halvåret. Vid årets slut har omfattningen av dessa problem minskat. Klagomålen har också handlat om att man internt inte får tjänster som man fick tidigare. För att rätt förväntningar ska ställas har serviceförvaltningen tillsammans med utföraren Avesta teletjänst haft genomgångar och uppföljning av avtalen med samtliga förvaltningar och bolag. Därutöver ska också nämnas att vissa synpunkter och klagomål har inkommit vad gäller genomförandet av den gemensamma IT-servicefunktionen. Dessa har i de flesta fall hanterats i samarbete med GSIT-projektet. Hanteringen av synpunkter och klagomål har inom beställarfunktionen för IT-service har påbörjats och är under utveckling.

Det ska också nämnas att det har förekommit klagomål på tillgängligheten inom förvaltningens verksamheter. Här arbetar förvaltningen med att förbättra servicen, bland annat när det gäller hänvisning av telefon och användning av gruppnummer. Vidare har det förekommit klagomål vad gäller bemötandet. I dessa fall har återkoppling gjorts både till kunden och medarbetaren för att ställa saker tillrätta och förhindra att problem uppstår igen. Här ska också nämnas att utbildningar om bemötande har genomförts för stora delar av personalen.

Intern kontroll

Nämndens granskningar enligt internkontrollplanen redovisas nedan. Förbättringsarbete genomförs med utgångspunkt från de brister som har konstaterats.

Sjukfrånvaro

Nämndens sjukfrånvaromål om 5% under året uppfylldes med god marginal då sjukfrånvaron i förvaltningen under 2010 uppgick till 4,5%. Uppföljningen av sjukfrånvaron har huvudsakligen skett på förvaltningsövergripande nivå där förvaltningsledningen följt upp och behandlat uppgifterna i samband med tertialrapporterna och årsredovisningen. Under året har samtliga chefer haft att arbeta med förebyggande insatser, ha en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro och vid behov arbeta med rehabilitering i enlighet med stadens direktiv på området. För personer med hög sjukfrånvaro har rehabiliteringsutredningar genomförts och tidiga insatser satts in. I förekommande fall har samarbete skett med företagshälsovård, försäkringskassa och/eller fackliga organisationer.

Granskningen visar att insatserna i stort har genomförts enligt stadens anvisningar på området. Ambitionen är att under nästa år utveckla uppföljningen så till vida att varje enhet ska följa och analysera hur sjukfrånvaron utvecklas i större utsträckning än vad som tidigare skett.

Intern kommunikation

Den interna kommunikationen syftar till att skapa en intern samhörighet med delaktiga och engagerade medarbetare. I planen för 2010 angavs att förvaltningens informationsprocesser från ledning till medarbetare samt mellan verksamheterna ska granskas.

Internkommunikationen på serviceförvaltningen sker i huvudsak genom att information ges på förvaltningsledningen och vidare till enhetschefer, som sedan vidarebefordrar till medarbetare på enhetsmöten/APT. Informationen är oftast strukturerad enligt en mall (dagordning med bestämda punkter), så att informationen blir lätt att följa. På detta sätt distribueras förvaltningsövergripande information inom några dagar till alla medarbetare. Minnesanteckningar från förvaltningsledningens möten publiceras på intranätet. Detsamma gäller minnesanteckningar från samtliga enhetsmöten på förvaltningen.

Förvaltningens andra huvudkanal för intern information är intranätet. Flertalet medarbetarna har för vana att läsa aktuell information på intranätet (vilket befintligt besöksstatistik indikerar). Exempelvis hade intranätet 9 800 besök under november månad, d v s ca 445 besök per arbetsdag. Notera att detta mäter antalet besök, inte antalet unika personer. För att ytterligare stödja internkommunikationen finns ett personalblad som utkommer ca fem gånger per år. I den utvecklas ledningsinformationen i förklarande artiklar. Den läggs ut på intranätet och kan laddas hem av medarbetare och skrivas ut för att läsas på papper (vilket många gör). Mätbar uppföljning av personalbladet har inte gjorts, men slumpvisa muntliga kontroller visar att många medarbetare läser bladet och tycker det är lättläst.

Kontrollaktiviteterna visar på att den interna kommunikationen i huvudsak fungerar bra. Förbättringar genomförs bland annat med utgångspunkt från resultatet i medarbetarundersökningen.

Effektiv telefonanvändning

I internkontrollplanen för 2010 anges att kontroll av telefonistatistiken ska genomföras. Detta har skett genom att varje enhetschef respektive verksamhetschef haft möjligheten att ur gällande telefonisystem ta ut och följa svarsfrekvenser o dyl för sina enheter. Som en följd av detta har det bl a uppmärksammats ett behov av att uppgradera svarsgrupperna till s k avancerade svarsgrupp, vilket skulle medföra ett effektivare utnyttjande av det befintliga systemet. Detta kommer att införas på försök för några enheter under nästa år. Vidare har ett kontinuerligt underhåll av hänvisningsdatabasen skett under året, vilken är viktig förutsättning för att kunna säkerställa en fungerande och effektiv telefonianvändning.

Som en del av granskningen har särskilda kontrollaktiviteter gjorts inom ekonomiadministrationen. Samtliga enheters grupptelefonnummer har ringts upp, dels dagtid och dels efter förvaltningens öppettid. Kontrollen har påvisat brister i hanteringen av telefon av medarbetare. Vidare har påvisats bristande skriftlig information om systemens funktionalitet, avsaknad av vissa skriftliga rutiner och bristande systemstöd i de system som används av verksamheten.

Hantering av klagomål och synpunkter

Granskningen har gjorts genom en genomgång av verksamheternas dokumentation av inkomna klagomål och synpunkter samt avstämning av resultatet med förvaltningens ledningsgrupp. Denna kontroll visar att de gemensamma riktlinjerna för klagomålshantering har börjat etableras inom förvaltningen. Inkomna synpunkter och klagomål tas om hand och åtgärdas, och kunden får en återkoppling. Vidare dokumenteras synpunkterna löpande inom flera av verksamheterna, går igenom och används som underlag för förbättringsarbete. Hanteringen av synpunkter och klagomål har inte etablerats fullt ut inom beställarfunktionen för IT-service.

Efterlevnad gällande avtal och gränssnitt

Serviceavtal, gränssnitt och ansvarsfördelning har uppdaterats och förtydligats samt kommunicerats via intranätet. Internkontrollen har påvisat att kännedom och tillämpningen serviceavtal, gränssnitt och ansvarsfördelning kan förbättras.

Vidare har kontroll av serviceavtal, gränssnitt och ansvarsfördelning skett inom tre av ekonomiadministrationens fyra enheter. Kontrollen har skett genom att genom stickprov kontrollera inskickade attestkort och underlag för utbetalning via leverantörsreskontran samt betalningsförslag och betalningsbekräftelser. Kontrollaktiviteter för löneadministrationen har påbörjats men inte slutförts under året. Dessa aktiviteter ska fullföljas under 2011.

Granskningen visar att serviceavtal och gränssnitt för systemförvaltning inte följs fullt ut vad gäller behörigheter. Vidare saknas skriftlig beskrivning vad gäller ansvar och befogenheter i serviceavtal/ rutinbeskrivning, hur och vem hos respektive part som har rätt att träffa överenskommelse vid rättelse av felaktigt utfört uppdrag

Ekonomiadministrativa processer

Granskningen har omfattat felaktiga utbetalningar och ledtider. Kontrollen vad gäller felaktiga utbetalningar har visat att arbetsbeskrivningar med beskrivning av vilka kontroller som ska ske före och vid utbetalning har tagits fram. Framtagna arbetsbeskrivningar följs i stort sett.

Därutöver har granskningen visat att arbets-/rutinbeskrivningar saknas när det gäller t.ex. hantering av felaktiga underlag eller underlag som inte är kompletta. Detta gäller även underlag som skickats in och som har eller behöver förändras av kunden. Även rutin för post och e-post samt hur inskickade attestkort sparas behöver tas fram. Rutin för hur betalningsförslag och bekräftelse ska utarbetas.

Granskningen visar vidare att framtagna arbetsbeskrivningar inom leverantörsreskontra på ett par punkter ska förtydligas och kompletteras.

Vad gäller ledtider har en stickprovskontroll genomförts som visar att utbetalningar har skett inom de ledtider som gäller.

Redovisning av kommunfullmäktiges uppdrag

Grön IT-strategi

Kommunfullmäktige har gett nämnderna uppdraget att tillämpa stadens Grön IT-strategi och genomföra anpassning till den egna verksamheten som en del i verksamhetsplanering och uppföljning inom stadens integrerade ledningssystem. Nämnderna ska säkerställa att

strategin efterföljs och att miljöeffekter och andra nyttoeffekter uppnås genom att årliga uppföljningar genomförs.

Målsättningarna för året när det gäller grön IT har helt uppfyllts. Insatser för s k gröna datacenter och grön datakommunikation har gjorts i samband med genomförandet av den gemensamma IT-servicen. Detta avser exempelvis serverkonsolidering, applikationskonsolidering och gröna arbetsplatser. Nämnden prioriterar också elektronisk hantering av dokument och arbetsprocesser, integrering av IT-och telefonisystem, minskade utskriftsvolymer med flera insatser som stödjer genomförandet av strategin.

Bilagor

1. Blanketter 3.1-3.9
2. Bilaga 1 budgetavräkning samt resultat- och balansräkning
3. Bilaga 2 uppgifter om genomförda centralupphandlingar
4. Bilaga 3 antalet administrerade löner, kund-samt leverantörsfakturer 2010
5. Bilaga 4 nyckeltalsredovisning