



SERVICEFÖRVALTNINGEN
KONTAKTCENTER STOCKHOLM

DNR 131-009/2

Verksamhetschef: Anne-Sofie Ohlsson
Enhetschefer: Eva Åsander, Marie Havdrup och Kerstin Brorsdotter
Enhetens namn: Kontaktcenter Stockholm
Enhetens adress: Edvard Griegsgången 9, Husby och Fleminggatan 4,
Kungsholmen
Enhetens telefonnummer: 08-508 11 000
E-post: anne-sofie.ohlsson@stockholm.se

Verksamhetsplan och budget 2012

Kontaktcenter Stockholm
– service i världsklass -

Verksamhetsbeskrivning

Vision och verksamhetsidé

Kontaktcenter Stockholms uppdrag har breddats under 2011 och verksamhetsområdet ansvarar 2012 för servicenämndens samtliga uppdrag som främst riktar sig till stockholmarna. Det avser kontaktcentertjänster, gemensam växel för förvaltningar och bolag samt systemförvaltning avseende den stadsgemensamma e-tjänsten Tyck till.

Kontaktcenter är en viktig del i stadens arbete med att förverkliga Vision 2030 och vår vision är att leverera service i världsklass. Den visionen är uppfylld när man från andra städer i världen besöker kontaktcenter Stockholm för att inspireras och lära av hur vi arbetar.

Uppdraget avseende kontaktcentertjänster innebär att vi svarar på frågor från invånare i Stockholm som gäller stadens verksamheter. Ett nummer – svar direkt med ett gott bemötande av kunniga handläggare.

Kontaktcenter Stockholm arbetar efter ledorden tillgänglighet, kvalitet och gott bemötande. Det innebär att inkommande ärenden tas om hand snabbt och att såväl invånare som förvaltningar och bolag kan vara trygga med att den information som kontaktcenter Stockholm lämnar är korrekt. Minst 80 % av de inkommande frågorna ska lösas vid den första kontakten och minst 90 % av stockholmarna ska vara nöjda med service och bemötande.

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare en enkel och tydlig kanal för snabb och korrekt information. Verksamheten ska successivt utvecklas med utgångspunkt från invånarnas behov och förvaltningarnas behov av att effektivisera och förbättra information och vägledning till medborgarna.

Ansvarsområde och omfattning

Kontaktcenter

Kontaktcenter Stockholms kunder kan delas in i två huvudkategorier, dels stadens invånare som på något sätt kontaktar oss för information och hjälp, dels våra uppdragsgivare i form av stadens förvaltningar.

Vid början av 2012 omfattar vårt uppdrag äldreomsorg och förskola, val till förskoleklass, sommarkoloniverksamhet, parkeringstillstånd, avfall och miljö, bokning av tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser samt allmänna frågor om Stockholms stad. Vidare ges service avseende fakturafrågor inom skolbarnsomsorg och tomträttsavgälder, e-faktura samt support avseende stadens e-tjänster. Vi har dessutom stadsdirektörens uppdrag att vara kontaktperson för

IMI (ett webbaserat IT-system som ger myndigheter inom EU möjlighet att utbyta information om tjänsteutövare).

Verksamheten är helt intäktsfinansierad. I verksamhetsplanen uppgår budgetomslutningen till 40,6 mkr. Det bygger på antagandet om att ärendevolymer är i stort sett oförändrade jämfört med situationen november 2011. Nya uppdrag och förändringar i ärendemängden kommer att påverka budgetomslutningen.

Gemensam växel

Sedan den 1 september 2011 omfattar verksamhetsområdet även nämndens uppdrag avseende koncernens gemensamma telefonväxel. Uppdraget att tillhandahålla telefonistjänster avropas av respektive förvaltning och bolag från stadens gemensamma avtal om telefoni. Samtliga förvaltningar och i princip samtliga bolag är vid ingången av 2012 anslutna till den gemensamma växeln. Telefonistjänsterna utförs av Telias underleverantör Teletjänst i Avesta AB.

Vårt uppdrag innebär att följa hur telefonistjänsten levereras till omfattning och kvalitet. Det innebär att följa upp utvecklingen av samtal och samtalskostnader, ge stöd till de telefoniansvariga i förvaltningar och bolag samt att svara för införande av övergripande tjänster i hela växellösningen. Stödet till de telefoniansvariga i förvaltningar och bolag innebär att ge råd och ta fram gemensamma riktlinjer och rutiner samt att erbjuda mötesformer där man kan mötas och få information samt diskutera gemensamma problem och frågeställningar.

Uppdraget finansieras genom att kostnaderna debiteras förvaltningar och bolag utifrån antalet telefonanknytningar i oktober 2011.

Systemförvaltning

I och med införandet av den stadsgemensamma e-tjänsten Tyck till har servicenämnden och verksamhetsområde Kontaktcenter fått ansvaret att förvalta och utveckla e-tjänsten. Tyck till är en tjänst där stockholmarna har möjlighet att lämna synpunkter, beröm och idéer på avseende stadens verksamheter. Systemförvaltningsuppdraget består i förvaltning och utveckling av dels KCH (kontaktcenters handläggarstöd som utgör den underliggande databasen) dels den del av e-tjänsten som finns i Epi-server och som utgör ingången på stadens hemsida.

Uppdraget finansieras genom att kostnader för systemförvaltning och utveckling debiteras förvaltningarna utifrån antalet anställda i respektive förvaltning i oktober 2011.

Organisation

Verksamheten är organiserad i tre enheter under en verksamhetsledning. Verksamhetsledningen består av verksamhetschef, tre enhetschefer samt tre biträdande enhetschefer. Två av enheterna är lokaliserade till Husby centrum. Den ena enheten har under 2012 främst uppdrag avseende äldreomsorg, e-tjänstsupport samt allmänna frågor om Stockholms stad. Den andra enheten har under 2012 främst frågor om förskola, skola, sommarkoloniverksamhet, e-tjänstsupport samt allmänna frågor om Stockholms stad.

Den tredje enheten är för närvarande lokaliserad till tekniska nämndhuset på Kungsholmen och har uppdrag avseende parkeringstillstånd, avfall, miljö, bokning av tillfälliga torgplatser och loppisplatser, fakturafrågor avseende tomträttsavgälder, e-tjänstsupport inkl teknisk support samt allmänna frågor om Stockholms stad.

Förutom medarbetarna vid de tre enheterna finns också gemensamma resurser för hela verksamhetsområdet avseende systemförvaltning, it och telefoni, verksamhetsutveckling, gemensam växel, utbildning och kommunikation. Den gemensamma resursen utgörs av fem utvecklingssekreterare, omräknat till årsarbetare 4,5.

Kommunfullmäktiges mål

De av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmål 2012 som är styrande för kontaktcenter Stockholm är "Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök", "Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras och "Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva"

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav "företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa", "stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald", "Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten" samt "budgeten ska vara i balans" är de som är mest styrande för verksamhetsområdet.

Nämndens mål för verksamhetsområdet

För 2012 har servicenämnden lagt fast tre mål för verksamhetsområdet.

- Servicenämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna.

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

Servicenämnden har i verksamhetsplanen 2012 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 nöjda kunder gällande kontaktcenterverksamhetens service, bemötande och effektivitet	90 %

Enhetsspecifika åtaganden

Åtagande

- **Det skall vara lätt att hitta information om hur man når Kontaktcenter Stockholm och vilka tjänster vi erbjuder**

Kontaktcenter Stockholm skall vara en känd och naturlig väg för den som söker information om stadens verksamheter. För den som vill få kontakt med oss skall det finnas flera vägar att hitta kontaktinformation.

Arbetsätt

I samarbete med förvaltningar och bolag förbättra hur information om Kontaktcenter kan spridas så att invånarna lätt hittar till oss. Detta kan ske t.ex. genom att förvaltningarna kontinuerligt uppdaterar informationen på www.stockholm.se och genom att biståndshandläggare informerar äldre och anhöriga om Kontaktcenter/Äldre direkt samt har Kontaktcenter/Äldre direkts telefonnummer på olika utskick som görs.

Stadens förskolor har en viktig roll i att sprida information om kontaktcenter. I samarbete med stadsdelsförvaltningarna har ett arbete börjat där vi träffar förskolecheferna och informerar om kontaktcenter. Det arbetet fortsätter under 2012. Vårt telefonnummer finns även på platserbjudanden och annan information som stadsdelsförvaltningarna skickar ut.

Vi ska ha ett nära samarbete med serviceförvaltningens informatör och kommunikationsstaben på stadsledningskontoret. Därigenom säkerställer vi att

den information vi råder över på www.stockholm.se och intranätet är uppdaterad och korrekt samt att vi har kanaler för att snabbt nå ut med information till invånarna i samband med driftstörningar. I samband med att stadens hemsida omstruktureras kommer kontaktcenter att få en tydligare roll i underhåll och uppdatering av den del av www.stockholm.se som avser servicetjänster.

När kontaktcenter har uppdrag som innebär att ge information i fakturafrågor skall vi sträva efter att vårt telefonnummer finns som kontaktinformation på respektive fakturatyp. Detta har inte fått det genomslag som vi önskat utan här behöver vi fortsätta utvecklingsarbetet i samarbete med förvaltningar och Varje gång staden annonserar i lokaltidningarna bör information finnas med om vilka frågor vi svarar på och hur man hittar oss.

Vi ska i den mån behovet finns ha enkla broschyrer om vår verksamhet. Det gäller bland annat Äldre direkt vars broschyrer kontinuerligt kan tryckas upp och skickas till bl.a. biståndshandläggare, pensionärsorganisationer, medborgare, m.m.

Uppföljning

Under 2012 skall medborgare/kundundersökningar genomföras för alla de uppdrag som kontaktcenter har. Som en del i dessa skall frågor finnas med hur man upplevt information om Kontaktcenter Stockholm och om informationen varit lätt eller svår att hitta.

Vid avstämningsmöten med respektive förvaltning följer vi upp hur informationen om kontaktcenter spridits av förvaltningen.

Åtagande

- **Vi ska erbjuda service med hög tillgänglighet.**

85 % av de som ringer till Kontaktcenter Stockholm skall få svar inom 1 minut.

Arbetsätt

Vi har under 2012 öppet måndag till fredag under kontorstid, d.v.s.

måndag – torsdag	8.00 -16.30 (8.00 -16.00, sommartid)
fredag	8.00 -16.00 (8.00 -15.00, sommartid)

För uppdraget avseende avfall är öppettiderna följande

måndag – torsdag	8.00 -16.45
fredag	8.00 -16.15

Förutom telefonen har vi även verksamhetsanknutna e-postlådor som en kanal för kontakt med oss. Vår målsättning är att all e-post ska besvaras inom 24 timmar. Vi lotsar även stockholmarna till stadens e-tjänster och den information som finns på webben.

Kommunfullmäktige har i budgeten för 2012 fastställt en aktivitet som säger att öppettider för Äldre direkt ska utökas. Detta ska vara slutfört till den 30 juni 2012. Under våren kommer vi att utreda i vilken utsträckning stockholmarna har önskemål om utökade öppettider och med utgångspunkt från det föreslå servicenämnden att fastställa nya öppettider. Förslaget till utökade öppettider ska samverkas innan beslut fattas av servicenämnden.

Under våra öppettider strävar vi efter att alltid vara tillgängliga. För att kunna genomföra verksamhetsplanering och arbetsplatsträffar behöver enheterna och svarsgrupperna dock stänga med vissa intervall. Svarsgrupp för övriga frågor "Stockholm direkt" underlättar för medborgaren att ändå alltid komma fram och få framföra sitt ärende och tala med en servicehandläggare. Det kan innebära att ärendet i undantagsfall inte blir löst direkt utan kan, om ärendet inte är av akut karaktär, innebära att medborgaren inom 24 timmar får en återkoppling från en servicehandläggare i "rätt" svarsgrupp.

Kontaktcenter kommer att en till två gånger under året behöva stänga verksamheten för gemensam planering. Vid dessa tillfällen kommer endast akuttelefoner finnas öppna och bemannas med tillfällig personal efter planering och samråd med våra uppdragsgivare.

Det varierar över tid hur mycket ärenden det är i de olika svarsgrupperna. För att kunna planera verksamheten har vi ett bemanningsplaneringsverktyg som hjälp. Vi kommer fortsätta strävan att skapa en pool av timvikarier som kan verksamheten och som kan rycka in vid arbetstoppar, semesterperioder och vid planeringsdagar. Behovet av att anlita bemanningsföretag för att klara arbetstoppar och vakanser i avvaktan på rekrytering kvarstår även under 2012.

Vid arbetstoppar är det viktigt att på ett professionellt sätt kunna styra samtalslängderna. För att uppnå detta använder vi samtalsverktyg och tränar regelbundet för väl avvägda samtalslängder. Då våra egna resurser är begränsade kommer vi under 2012 genomföra insatser för coachning och medlyssning med hjälp av externa konsulter.

Uppföljning

Medborgar/kundundersökningar genomförs årligen för alla de uppdrag som kontaktcenter har. Som en del i dessa skall frågor finnas med om hur kontaktcenters tillgänglighet uppfattas och om öppettiderna är tillfredsställande.

Då vi inom alla svarsgrupper inte når upp till målet att 85 % ska få svar inom 1 minut kommer vi att under 2012 fokusera på att gemensamt inom enheterna och för de svarsgrupper som berörs varje månad gå igenom svarsstatistiken för att alla ska vara medvetna om hur vi ligger till samt inom enheten planera och genomföra insatser för att öka måluppfyllelsen.

Åtagande

- **Vi ska lösa ärendet eller vägleda medborgaren till rätt instans**
- **Vi ska ge rättssäker och korrekt information och vägledning.**

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.

Arbetsätt

I samband med rekrytering strävar vi efter att komplettera den kompetens och erfarenhet som redan finns och att öka mångfalden genom exempelvis språkkunskaper och erfarenheter från olika områden. Även under 2012 kommer vi när det gäller språkkunskaper att särskilt prioritera kunskaper i finska språket.

Innan en servicehandläggare börjar ta ärenden inom en svarsgrupp genomförs utbildning och introduktion. Det innebär bl.a. utbildning i grundläggande verksamhetskunskap och regelverk (utformas i samråd med uppdragsgivaren), instudering av ev. frågor och svar förteckning samt introduktion och utbildning i KC:s handläggarstöd och Callguide. Vidare ska alla servicehandläggare få utbildning i bemötande och god kommunikation.. Då våra egna resurser är begränsade kommer vi under 2012 genomföra insatser för coachning och medlyssning med hjälp av externa konsulter.

Inom Kontaktcenter Stockholm arbetar vi utifrån synsättet att vi äger frågan. Det innebär att om vi inte kan svara på en fråga som inkommer tar vi reda på svaret, lägger till i vår kunskapsbank och kan för framtiden ytterligare förbättra vår service. Om ärendet inte skall handläggas av oss tar vi reda på rätt instans för att slussa kunden vidare.

Medarbetarna vid kontaktcenter får på olika sätt regelbunden kompetensutveckling och återkoppling på sitt arbete. Det är bland annat genom fortbildning i serviceattityd och bemötande, samtalsverktyg, handläggarstöd, verksamhetsutbildning m.m. Samtliga medarbetare har en aktuell kompetensutvecklingsplan.

Vi ska ha en tydlig och känd strategi vid rekrytering, introduktion och utbildning av servicehandläggare.

Samarbetet och kontakterna med de förvaltningar som är våra uppdragsgivare kommer att fortsätta utvecklas under 2012. Avstämningsmöten skall genomföras regelbundet (med stadsdelsförvaltningarna ca 2 gånger/år) för att säkerställa att bägge parter arbetar enligt det serviceavtal och gränssnitt som finns, att klara ut eventuella frågor som dykt upp och få en bra förståelse för varandras uppdrag och förutsättningar. Erfarenheterna från de möten som genomförts med förvaltningarna under 2011 är mycket positiva.

Uppföljning

Uppföljningssamtal genomförs för nyanställda med enhetschef för att säkerställa att den nyanställda har kunnat tillgodogöra sig introduktionen med utbildning och praktisk träning.

Alla uppdragsgivare ska månadsvis få rapporter över ärendestatistik och lösningsgrad.

Uppföljning av ärendestatistik och lösningsgrad kommer ske månadsvis inom enheter och svarsgrupper.

Uppföljning av att varje medarbetare fått en genomgång av den personliga kompetensutvecklingsplanen för att säkerställa att samtliga medarbetare har uppdaterad rätt kompetens eller att kompetensutvecklingsinsatser är planerade.

Under 2012 ska enkätundersökning riktad till samtliga invånare/kundgrupper genomföras i syfte att undersöka upplevelsen av kontaktcenters kompetens.

Åtagande

- **Vår 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 vår service och vårt bemötande.

Arbetsätt

Samtliga servicehandläggare i Kontaktcenter Stockholm genomgår utbildning i serviceattityd och bemötande. Vidare sker individuell uppföljning genom coaching och medlyssning.

Vid våra enhetsmöten för vi en kontinuerlig dialog om hur det goda samtalet kan utvecklas och hur vi kan hjälpa varandra att bli bättre.

Uppföljning

Under 2012 ska enkätundersökning riktad till samtliga invånare/kundgrupper genomföras i syfte att undersöka upplevelsen av kontaktcenters serviceattityd och bemötande.

Vi följer månatligen 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. Vi fokuserar ofta på de klagomål som inkommer men synpunkter, idéer och inte minst beröm är minst lika viktiga incitament i förbättringsarbetet. Berömmet hjälper oss att identifiera det som våra kunder redan idag är nöjd med och det ska vi sträva efter att vidmakthålla. Alla medarbetare bör vara uppmärksamma och notera synpunkter, klagomål och beröm som inkommer.

Åtagande

- **Vi ska utgå från invånarens/kundens behov när vi utvecklar verksamheten**

Kontaktcenter ska vara det självklara alternativet när staden har projekt eller verksamheter som ställer krav på kontakt med medborgarna.

Kommunikationen mellan kontaktcenter och våra uppdragsgivare är pro-aktiv och vi förvarnar varandra om t.ex. tillfälliga volymförändringar eller särskilda händelser och hjälps åt för att minimera konsekvenserna av detta.

Arbetsätt

Regelbundna avstämningsmöten skall genomföras med kontaktpersoner för uppdragsgivare för att säkerställa att uppdraget levereras på överenskommet sätt och till överenskommen kvalitet. I samband med dessa avstämningsmöten går vi igenom statistik över ärendemängder och ärendetyper samt inkomna synpunkter och klagomål. I vårt uppdrag ligger att till uppdragsgivaren framföra iakttagelser som kan bidra till deras verksamhetsutveckling. Vi lämnar även regelbundet information till servicenämnden om ärendevolymer och ärendetyper.

Vi kommer under 2012 kontakta förvaltningar där vi bedömer att vi kan bidra till att förbättra servicen till invånarna. Vi kommer särskilt inrikta oss på verksamheter som bidrar till att öka ärendevolymerna så att vår kostnadseffektivitet blir bättre. Målsättningen är att utöka servicen till att omfatta ytterligare fem verksamheter under 2012.

Uppföljning

Under 2012 ska en enkätundersökning riktad till alla uppdragsgivare genomföras, i syfte att undersöka dels hur man upplever Kontaktcenter Stockholms kvalitet och effektivitet, dels hur samarbetet fungerar.

Regelbunden uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål genomförs inom respektive enhet.

I samband med tertialrapport 2 följa upp antalet nya uppdragsgivare och förändring av ärendevolymerna.

Resursanvändning

Kompetens

Tillsammans med respektive chef planeras medarbetarnas behov av kompetensutveckling. Samtliga servicehandläggare skall få 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.

System

Kontaktcenters handläggarstöd (KCH) är infört i hela kontaktcenterverksamheten. Objektsförvaltaren har en referensgrupp bestående av servicehandläggare från olika delar av verksamheten för att fånga upp utvecklings- och förändringsbehov. Jämfört med tiden för införandet av systemet har vi idag att även ta hänsyn till krav på utveckling från stadens övriga förvaltningar, då KCH även utgör grunden för e-tjänsten Tyck till.

Utöver KCH använder verksamheten följande system, CallGuide, Paraplyet, Bosko, Utfärdaren, Adminet, bokningssystem för tillfälliga försäljningsplatser samt Agresso.

Kommunikation

För den interna kommunikationen använder vi primärt förvaltningens intranät, e-postgrupper, enhetsmöten och arbetsplatsträffarna.

Vi levererar regelbundet verksamhetsstatistik till våra uppdragsgivare och har även regelbundna uppföljningsmöten. Information om vår verksamhet sprids regelbundet genom serviceförvaltningens nyhetsbrev. Då kunskapen om kontaktcenters verksamhet fortfarande är begränsad kommer vi att fortsätta utveckla informationen på intranätet.

Den externa kommunikationen kommer främst att ske genom att uppdaterad information finns på stadens hemsida. Vidare kommer vi sträva efter att information om kontaktcenter alltid ska finnas med i stadens månadsannonser i lokalpressen. Information om vår verksamhet kommer även att finnas i form av enklare broschyrer som skickas till stadsdelsförvaltningarna för vidare spridning.

Stadens hemsida kommer att omstruktureras och servicetjänster lyftas fram tydligare. Kontaktcenter har ett gott samarbete med stadsledningskontorets kommunikationsstab och vi kommer att få ett tydligare uppdrag avseende uppdatering och underhåll av hemsidan. Detta kommer att underlätta kontaktcenters arbete då vi snabbt kan korrigera felaktiga uppgifter eller få ut information på stadens hemsida.

Samverkan och samarbete

Kontaktcenter arbetar utifrån serviceförvaltningens samverkansavtal. Det innebär att arbetsplatsträffar genomförs vid arbetsplatserna i Husby och tekniska nämndhuset. Vid arbetsplatsträffarna används den fastställda dagordningen. Frågor som rör den fastställda dagordningen anmäls minst en vecka i förväg från både medarbetare och enhetschef. Detta för att såväl medarbetare som enhetschef ska kunna förbereda sig innan arbetsplatsträffen. Utöver arbetsplatsträffarna genomförs regelbundna enhetsmöten. Minnesanteckningar från enhetsmöten och arbetsplatsträffar finns tillgängliga för samtliga medarbetare på intranätet.

En gång per månad hålls förvaltningsgrupp. Vid dessa medverkar för kontaktcenter chefen för verksamhetsområdet och de fackliga organisationerna. Vid förvaltningsgruppen behandlas frågor som är gemensamma för hela verksamhetsområdet samt att ärenden enligt MBL behandlas.

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.

Bemannings

Då verksamheten är under utveckling innebär det att rekrytering är ständigt aktuell. Grundprincipen är att vi har tillsvidareanställda medarbetare. När verksamhetsvolymen är osäker kommer lösningar med tidsbegränsade anställningar att tillämpas. Vid behov kan även kortidsbemanning genom bemanningsföretag bli aktuell. Under året kommer fortsatta ansträngningar göras för att tillskapa fler timvikarier som har kunskap om kontaktcenters verksamhet och som kan rycka in vid arbetstoppar, semesterperioder och planeringsdagar.

Budget

Budgetomslutningen i nämndens verksamhetsplan uppgår till 40,6 mnkr. Samtliga uppdrag är intäktsfinansierade. Budgetmedlen fördelas sedan på verksamhetsledning och de tre enheterna. Enhetscheferna har personal- och budgetansvar för sina verksamheter.

Budgetomslutningen kan komma att förändras under året beroende på nya uppdrag. Månatligen görs uppföljning av ekonomin i samarbete med förvaltningens controller.

Lokaler

Kontaktcenters verksamhet är för närvarande i huvudsak lokaliserad till Husby respektive tekniska nämndhuset på Kungsholmen. Kontrakten på lokalerna löper ut under 2012. Verksamheten planerar att samlokalisera sig i Husby från hösten 2012. Under första kvartalet 2012 kommer planering av hur lokalerna skall inredas och disponeras att genomföras. Detta arbete sker i samråd med alla berörda och skyddsombuden.

Medarbetarna

Kontaktcenter går 2012 in i sitt fjärde hela verksamhetsår. Verksamheten har sedan starten varit i ständig utveckling med kontinuerlig förändring avseende medarbetare, IT- och telefonistöd och uppdrag. Kontaktcenters uppdrag och verksamhet som tillsammans med utvecklingen av e-tjänster är en viktig del i förverkligandet av Vision 2030 kommer även framdeles att förändras kontinuerligt.

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

Vid enhetsmöten regelbundet diskutera våra åtaganden, hur långt har vi kommit, vilka möjligheter respektive hinder ser vi med utgångspunkt i verksamhetsstatistik

från handläggarstöd och Callguide, inkomna synpunkter och klagomål, kundundersökningar och synpunkter och förslag från uppdragsgivarna. Vi kommer särskilt att följa upp var vi står i avseende våra åtaganden inför tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Den interna kommunikationen kommer att ha hög prioritet och målsättningen är att tidigt, tydligt och konsekvent kommunicera förändringar och beslut samt vad de betyder för den enskilde medarbetaren.

Under 2011 har individuella kompetensutvecklingsplaner tagits fram för alla servicehandläggare. Under 2012 kommer avstämning och uppdatering av kompetensutvecklingsplanen att genomföras.

Arbetsmiljö

Alla medarbetare ska ges möjlighet till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffarna. Det gäller både den fysiska och den psykosociala arbetsmiljön. Alla medarbetare ska känna till servicenämndens gällande dokument och planer inom området.

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. Undersökningen är en viktig temperaturmätare för såväl de fysiska som psykiska arbetsmiljöfrågorna och med denna som grund kan förbättrings- och utvecklingsområden identifieras 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 det kommunikativa ledarskapet.

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.

Arbetet med att sänka sjukfrånvaron är prioriterat inom staden och serviceförvaltningen. Nämnden har i verksamhetsplanen satt 4,5 % som mål för sjukfrånvaron. Inför 2012 ska alla verksamhetsområden sätta ett målvärde för sjukfrånvaron. För kontaktcenter har den genomsnittliga sjukfrånvaron i november under den senaste tolv månadersperioden uppgått till 8,4 % varav korttidsfrånvaron (1-14 dagar) uppgår till 3,4 %. Det är en ökning mot förra året med 1,8 procent då den totala sjukfrånvaron låg på 6,6 %.

Kontaktcenters långsiktiga mål för sjukfrånvaron är att ligga på samma nivå som serviceförvaltningen totalt. Det pågår ett intensivt arbete för att minska sjukfrånvaron med olika insatser och vi kommer att se en positiv utveckling under 2012. Sjukfrånvaron mäts i rullande 12-månadersperioder så mot bakgrund av hur sjukfrånvaron såg ut under 2011 så sätts ett delmål för 2012 till 6 %. Vi skall alltså sträva efter att sänka sjukfrånvaron med 2 %. Det kommer att vara en utmaning att nå detta mål men det är också nödvändigt för att skapa en stabil verksamhet där vi kan leva upp till våra mål mot stockholmarna och där medarbetarna mår bra.

Resultat- och analys utveckling

De utvecklingsområden som kontaktcenter kommer att fokusera på under 2012 är kvalitetssäkring och utveckling av arbetssätt, rutiner och processer. Hösten kommer verksamhetsområdet att starta arbetet med Lean. Syftet med Lean är att effektivisera och utveckla verksamhet och tjänster samt öka kundvärdet. Arbetet handlar bl.a. om att stärka samsynen kring verksamhetens mål, eliminera icke värdeskapande aktiviteter samt att organisera och engagera medarbetarna i gemensamt förbättringsarbete.

Under 2011 har vi utvecklat formerna för möten med uppdragsgivarna särskilt med stadsdelsförvaltningarna. Under 2012 kommer vi att fortsätta denna modell för möten. Vi kommer ägna särskild uppmärksamhet åt att skapa insikt och samsyn om gränssnitt och rollerna enligt serviceavtalet.

Formerna för möten och informationsutbyte mellan e-supporten och e-tjänsteägarna behöver också utvecklas under året.

Under 2011 har en medborgarundersökning genomförts för svarsgrupperna Äldre direkt, förskola, parkeringsstillstånd, avfall, miljö- och hälsoskydd samt tomträttsfakturor. Undersökningen genomförs genom en automatiserad telefonenkät där medborgaren genom knappval svarar på enkäten. Resultatet visar att ca 88 % fått svar på sin fråga eller vägledning om vart man ska vända sig. Vidare visar undersökningen att ca 88 % upplevde bemötande som bra eller mycket bra och ca 86% tycker att den handläggare som man haft kontakt med ingett förtroende.

Resultatet av undersökningen är mycket bra och vi är nästan framme vid målet att 90 % ska vara nöjda med service och bemötande. Under våren ska resultaten analyseras vidare på enheterna för att se hur vi kan bli ännu bättre.

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån stadens miljöprogram

I nämndens verksamhetsplan för 2012 anges att servicenämndens verksamheter har ett förhållningssätt som värnar om 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.

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.

Kontaktcenter är en verksamhet under uppbyggnad vilket innebär att rekryteringsarbetet är ständigt pågående. Vi strävar efter att i samband med rekrytering få en jämnare fördelning mellan män och kvinnor samt att bredda språkkunskaperna.

Kontaktcenter Stockholm är en arbetsplats som lämpar sig för alla oavsett etnicitet, funktionshinder eller sexuell läggning. Vi arbetar med att leverera det goda bemötandet. Det omfattar även bemötandet emot varandra på arbetsplatsen.

Under året kommer vi att vid arbetsplatsträffarna föra en kontinuerlig dialog om den värdegrund som förvaltningen tagit fram och vad den innebär i praktiken. Den kommer att genomföras som en del i den regelbundna uppföljningen av verksamheten och arbetsmiljön.

Riskhantering och internkontroll

Verksamhetsområdet kommer under året att inrikta den interna kontrollen på de områden som identifierats i nämndens risk- och väsentlighetsplan. Områdena är verksamhetsprocesser, intern och extern kommunikation, rekrytering, arkivering, effektiv telefoni- och e-posthantering samt säker elektronisk dokumenthantering. För kontaktcenters egen del är även riskområdena avseende rätt kunskap och information samt systemförvaltning sådant som kommer att särskilt följas upp.