

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08-508 11 818**Till**
Servicenämnden
2015-02-17

Verksamhetsberättelse 2014

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar verksamhetsberättelsen till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden begär hos kommunstyrelsen om fastställande av resultatenhetens överföring av överskott om 7,9 mnkr.

Christer Edfeldt
Tf förvaltningschefAnne-Sofie Ohlsson
VerksamhetschefLiselothé Engelgren
VerksamhetschefMariann Hellström
VerksamhetschefKarin Toll-Lane
VerksamhetschefAnna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Sammanfattning

Servicekommitténs mål och bidrag till att uppfylla kommunfullmäktiges mål för året har i huvudsak uppnåtts. Arbetet med att effektivisera stadens administrativa funktioner har i stort genomförts enligt planeringen. Det ekonomiska resultatet visar ett överskott om 7,7 mnkr före resultatdispositioner och 14,7 mnkr efter resultatdispositioner.

Kommittén har bidragit till att uppfylla målet *Stockholm är en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* genom kontaktcentrets tjänster riktade till näringslivet. Vidare har kommittén medverkat till att infria målet genom att utveckla användningen av miljökriterier som ställs vid centralupphandlingarna samt i samband med säkerhetsarbetet.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* har kommittén bidragit till uppfyllelse genom kontaktcentrets medverkan till information, service och valfrihet för medborgarna. Därutöver har bidrag till att infria målet getts bland annat genom insatser gällande medarbetarnas delaktighet och utveckling. Dock uppnås inte kommitténs årsmål för sjukfrånvaron.

Kommittén har också medverkat till att infria målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* genom ett fortsatt arbete med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Inom ramen för uppdraget har kommittén arbetat med att utveckla tjänsterna med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov samt utifrån målet att öka effektiviteten för staden som helhet. En funktion för tjänsteutveckling har etablerats inom förvaltningen vilken exempelvis (i samarbete med ekonomiverksamheten) har arbetat med att förbereda införandet av central avgiftshantering inom staden. Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden som helhet arbetar kommittén också vidare med att utveckla prismodellerna för verksamheternas tjänster.

Kommitténs mål för verksamhetsområdena har uppfyllts helt med undantag för upphandling som har uppfyllts delvis. Kundtillfredsställelsen har sammantaget varit god och med undantag av upphandling nått en likvärdig nivå jämfört med 2013. Kontaktcenterverksamheten har utvidgats med nya tjänster, bland

annat företagslots, service gällande kulturskola samt webbredaktörstjänster. Nämnden har arbetat vidare med att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster genom en ökad samordning av upphandlingar för avtalsområden som är gemensamma för flera förvaltningar och bolag. Ekonomi- respektive löneadministrationen har fortsatt det sedan tidigare pågående arbetet med effektiviseringar och målen för produktivitet har i huvudsak uppnåtts. Den under året inrättade verksamheten HR-service erbjuder rekryteringstjänster som har efterfrågats alltmer under året av stadens rekryterande chefer.

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2015-02-10. Protokoll från förvaltningsgruppens möte bifogas detta ärende.

Inledning

I verksamhetsberättelsen redovisas hur nämnden har fullgjort sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2014. Nämndens medverkan till att uppfylla kommunfullmäktiges mål redovisas och utfallet för verksamhet och ekonomi analyseras. Till ärendet hör bilagor och blanketter för ekonomiska resultat enligt stadsledningskontorets anvisningar.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök



Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom kontaktcenters tjänster riktade till näringslivet. Vidare har nämnden medverkat till att infria målet genom att utveckla användningen av miljökriterier som ställs vid centralupphandlingarna samt i samband med säkerhetsarbetet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa

 Uppfylls helt

Under året har tjänsteutbudet inom kontaktcenter utvecklats och breddats. De nya uppdragen, som riktar sig till såväl medborgare som företagare, är uppdrag avseende kulturskola, överförmyndare och god man, frågor avseende utsatta EU-medborgare, företagslots och evenemangslots. Därutöver har en central webbredaktion startats där förvaltningar och bolag kan köpa webbredaktörstjänster. Sedan tidigare erbjuder verksamheten tjänster riktade till näringslivet avseende avfall, parkeringstillstånd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser, serveringstillstånd för alkohol och miljö.

Arbetet med att vidareutveckla de administrativa processerna kring andrahandsuthyrning till brukare har haft fokus på att effektivisera den årliga hyresjusteringen och kontraktshanteringen. Målet är ett minskat antal ej förhandlade hyreskontrakt i staden, (för närvarande ca 900 st) vilket kommer att minska stadens kostnader för denna i nuläget resurskrävande hantering. Arbetet har skett i ett samarbetsforum där stadsdelsförvaltningar, stadsledningskontoret och serviceförvaltningen är representerade. Workshops har genomförts med deltagare från stadsdelsförvaltningarna i syfte att utveckla processen och förbättra gemensamma arbetssätt. Administrationen har koncentrerats och samordnats inom två enheter inom verksamhetsområdet vilket har gett ökad effektivitet och minskad sårbarhet.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	0 %	0 %	0 %	37 %	2014
Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		
 Utreda om fler funktioner för företag ska överföras till kontaktcenter, såsom	2014-01-01	2014-12-31			

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
t ex företagslots					
✓ Utveckla och bredda tjänsteutbudet inom kontaktcenter		2014-01-01	2014-12-31		
✓ Vidareutveckla administrationen gällande andrahandsuthyrning till brukare		2014-01-01	2014-12-31		

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

 Uppfylls helt

Nämnden har i enlighet med årsmålet erbjudit möjlighet till praktikplats för fem aspiranter från Jobbtorg Stockholm. Förvaltningen har dock inte fått någon förfrågan om detta under året.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	0 st	0 st	5 st	1600 st	VB 2014

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

 Uppfylls helt

Nämndens verksamheter har värnat om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn har i möjligaste mån tagits i samband med centralupphandlingar. Årsmålet för elanvändning har inte uppnåtts helt men bedöms ändå vara ett i stort tillfredsställande resultat. Resultatet 38 kWh/kvm innebär att förbrukningen var något högre jämfört med 2013. Utfallet kan också jämföras med resultatet 2013 för staden som helhet som var 43%.

Nämnden har under året genomfört central upphandling av tjänstecyklar och tjänsteelcyklar vilken resulterade i ett avtal för tjänsteelcyklar. Vad avser den del av upphandlingen som gällde tjänstecyklar inkom inget anbud. Behovet gällande tjänstecyklar är litet och osäkert och bedömningen är i nuläget att behov saknas av ett centralt ramavtal på området.

Servicenämnden har under året också deltagit i den centrala upphandlingen av tjänstecyklar och tjänsteelcyklar.

Processen för användning av miljökriterier vid upphandlingar har kartlagts och det har skapats en rutin för att säkerställa kravställandet vid centralupphandlingar. Det har konstaterats att processen förutsätter miljöförvaltningens deltagande och verksamheten har därför etablerat en kontakt med miljöförvaltningen. Erfarenheterna på området ska under det kommande året användas för gemensamma bedömningar om hur arbetet kan utvecklas framöver. Vidare har ett internt arbete pågått med syftet att utveckla och säkerställa uppföljningen av ingångna avtal (bl a avseende miljökrav).

Indikator	Period ens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100%	100%	100 %	tas fram av nämnd/styrelse	2014
 Elanvändning per kvadratmeter	38 kWh/kv m	37 kWh/kvm	33	33	2014
Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		
 Delta i stadens upphandling av cyklar och elcyklar	2014-01-01	2014-06-30			
 Genomföra en central upphandling av cyklar och elcyklar	2014-01-01	2014-12-31			
 Utveckla användningen av miljökriterier vid upphandling	2014-01-01	2014-12-31			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

 Uppfylls helt

Nämnden har planerligt medverkat till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete. Utgångspunkt för insatserna har varit den årliga risk-och sårbarhetsanalysen samt erfarenheter i samband med inträffade incidenter. En krisledningsövning (s k simuleringsövning) har genomförts med syftet att öka krismedvetenhet och beredskap inom förvaltningens ledningsfunktioner.

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

KF:s inriktningsmål:

2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

 Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom 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. Kontaktcentret har också medverkat till att underlätta för medborgarna att göra aktiva val gällande exempelvis omsorg om äldre eller personer med funktionsnedsättning, förskola och skola.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholmarena upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald

 Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder stockholmarna allsidig information om olika alternativ gällande äldreomsorg, funktionsnedsättning, förskola, skola med flera verksamheter.

Medborgarna har också så långt det är möjligt getts språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta har skett genom att verksamheten erbjuder information och vägledning på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och arabiska. Det finns även möjlighet att få information på engelska redan i talsvaret.

Nämndmål:

Service-nämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna

 Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom kontaktcentret som underlättar stockholmarnas val inom exempelvis omsorg och utbildning enligt ovan. Verksamheten ger också vägledning och support för de tjänster och den information som finns på webben.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

 Uppfylls helt

Kontaktcenter införde från och med september helgöppet vid Äldre direkt. Antalet samtal till verksamheten var dock få under helgerna varför behovet får bedömas som begränsat. Det beslutades i stadens budget att helgöppet vid Äldre direkt skulle upphöra varför den helgöppna verksamheten avvecklades vid årsskiftet.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Äldre direkt ska införa helgöppet	2014-01-01	2014-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

◆ Uppfylls delvis

Nämndens resultat och insatser vad gäller medarbetarskap och ledarskap samt arbetsmiljöarbete är i stort tillfredsställande. De årsmål som anknyter till dessa områden är helt eller nästan helt uppfyllda. Resultatet vad avser aktivt medskapandeindex (AMI) som avser medarbetarnas motivation, ledarskap och styrning är 80 vilket är något högre än genomsnittet för staden. Dock uppfylls inte årsmålet för sjukfrånvaron vilken har ökat sedan föregående år. Den samlade bedömningen är därför att nämnden delvis har uppnått målet för området.

Årsmålet för indikatorn andel medarbetare som vet vad som förväntas av dem i arbetet uppnås medan målet om att chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare inte helt har uppnåtts. Målet för aktivt medskapandeindex (82) har inte helt uppnåtts och resultatet (80) är detsamma som 2013. Insatserna har inte varit tillräckliga för nå de båda senare årsmålen men det ska konstateras att resultaten är något bättre än för staden som helhet.

Varje chef har gått igenom resultatet från medarbetarundersökningen för respektive avdelning/ enhet med sina medarbetare. Resultatet ger förvaltningsledning och respektive chef ett bra underlag för vidare diskussioner inom arbetsgrupperna om utvecklingen av såväl arbetsmiljö- som verksamhetsfrågor.

Nämndens årsmål för sjukfrånvaron är 4,4%. Sjukfrånvaron uppgår för året till 6,2% (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, december 2013 – november 2014), vilket är en försämring jämfört med resultatet för 2013 (januari – december 2013) då den genomsnittliga sjukfrånvaron uppgick till 5,5%.

Långtidssjukfrånvaron (mer än 14 dagar) uppgår till 3,8% (att jämföra med 3,2% under 2013) och korttidsfrånvaron uppgår till 2,3% (2,3% under 2013). Den relativt ökande långtidssjukfrånvaron kan till största delen förklaras av att flera medarbetare under året har drabbats av sjukdomar som innebär stor frånvaro från arbetet och som arbetsgivaren har mycket begränsade möjligheter att kunna påverka.

I syfte att begränsa sjukfrånvaron har alla chefer med personalansvar arbetat med förebyggande insatser. De har haft en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro och vid behov genomfört rehabiliteringsinsatser i enlighet med stadens direktiv på området. Förvaltningen har också fört kontinuerliga samtal med företagshälsovården om hälsofrämjande insatser på arbetet.

Inom löne-och pensionsverksamheten har ett projekt för att minska sjukfrånvaron pågått under året vilket har genomförts i samarbete med företagshälsovården. Ambitionen har framför allt varit att nedbringa den korta sjukfrånvaron bl a genom att i ett tidigt skede tillsammans med berörd medarbetare bedöma anledningen till korttidsfrånvaron, kartlägga hinder och resurser samt rekommendera insatser.

Samtliga enheter/avdelningar har egna mål för sjukfrånvaron vilka anges i avdelningarnas verksamhetsplaner. Varje enhet/avdelning har följt och analyserat hur sjukfrånvaron utvecklas under året. Förvaltningsledningen har kontinuerligt följt upp sjukfrånvaron (en gång i månaden), såväl förvaltningsövergripande som på avdelnings/enhetsnivå.

Medarbetarnas hälsa har främjats genom friskvårdsaktiviteter. Det finns tillgång till subventionerad massage och möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka under betald arbetstid. Som ett stöd i friskvårdsarbetet finns ett antal utbildade hälsocoacher som verkar för sunda vanor inom förvaltningen.

Gällande övriga indikatorer ska konstateras att det under året inte funnits medarbetare inom förvaltningen med ofrivillig deltid.

Inga avvikelser har noterats från den mångfalds-och jämställdhetsplan som nämnden beslutat om för perioden 2013-2015. I planen anges bl a att anställda inom serviceförvaltningen ska ges möjlighet till flexibla arbetstider om arbetet så tillåter för att kunna förena föräldraskap och förvärvsarbete. Frågan har inte följts upp specifikt i medarbetarenkäten men enligt resultatet av undersökningen upplever medarbetarna i stort att de har en bra arbetssituation. Inga diskrimineringsärenden har varit aktuella under året.

Sju ungdomar haft ferieanställning inom löne-och pensionsadministrationen. De har främst arbetat med sortering av löneunderlag vilket har inneburit en avlastning för ordinarie personal främst vid lönekörningstillfällena. Skälet till att årsmålet

(10 ungdomar) inte kunde uppnås var en minskning av lämpliga arbetsuppgifter inom verksamheten.

Verksamheterna har under året också tagit emot ett antal praktikanter från olika skolor/utbildningar inom staden.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	7 st	10 st	10 st	5100	2014
  Aktivt Medskapandeindex	80	80	82	80	2014
  Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	100 %	100 %	100 %	100 %	2014
  Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	72%	71 %	80 %	80 %	2014
  Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	92%	91 %	92 %	92 %	2014
  Sjukfrånvaro	6,2%	5,5 %	4,4 %	4,4 %	VB 2014

KF:s inriktningsmål:

3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

 Uppfylls helt

Nämndens mål för verksamhetsområdena har uppfyllts helt med undantag för upphandling som har uppfyllts delvis.

Kundtillfredsställelsen har sammantaget varit god och med undantag av upphandling nått en likvärdig nivå jämfört med 2013.

Kontaktcenterverksamheten har utvidgats med nya tjänster, bland annat företagslots, service gällande kulturskola samt webbredaktörstjänster. Nämnden har arbetat vidare med att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster genom en ökad samordning av upphandlingar för avtalsområden som är gemensamma för flera förvaltningar och bolag. Ekonomi- respektive löneadministrationen har fortsatt det sedan tidigare pågående arbetet med effektiviseringar och målen för

produktivitet har i huvudsak uppnåtts. Den under året inrättade verksamheten HR-service erbjuder rekryteringstjänster som har efterfrågats alltmer under året av stadens rekryterande chefer.

Med tanke på uppkomna avvikelser vad gäller budgetföljsamhet och prognossäkerhet avser nämnden att ytterligare utveckla rutinerna vad gäller ekonomiuppföljning och prognosarbete.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Budgeten är i balans

 Uppfylls helt

Bokslutet redovisar ett överskott om 7,7 mnkr före resultatdispositioner och 14,7 mnkr efter resultatdispositioner. Överskottet beror på lägre kostnader (främst beroende på vakanser och sjukskrivningar) samt högre intäkter än beräknat. Årsmålet för prognossäkerhet (+/-1%) uppnås inte och slutsatsen av detta är att förvaltningens bedömningar av det ekonomiska läget generellt har varit något för försiktiga under året. Med tanke på uppkomna avvikelser vad gäller budgetföljsamhet och prognossäkerhet avser nämnden att ytterligare utveckla rutinerna vad gäller ekonomiuppföljning och prognosarbete..

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	92,1%	99,4%	100 %	100 %	2014
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	95,9%	99,4%	100 %	100 %	2014
 Nämndens prognossäkerhet T2	6%	1%	+/- 1 %	+/- 1 %	2014

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Ekonomiskt årsutfall för 2014 och 2013

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2014	Bokslut 2013	Differens mellan åren
Kostnader	183,6	183,4	0,2

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2014	Bokslut 2013	Differens mellan åren
Intäkter	191,3	184,3	7,0
Netto	7,7	1,0	6,7

I jämförelse med 2013 har kostnaderna sammantaget ökat med 0,2 mnkr. Verksamhetsområdet IT-service avvecklades inför 2014 vilket innebar en minskning på kostnadssidan. Samtidigt ökade kostnaderna under året för övriga verksamheter med sammantaget 12,0 mnkr. Denna ökning beror på utökade och nya uppdrag, såsom exempelvis HR-service (3,4 mnkr). Vidare medförde lönerevisionen ökade kostnader om ca 3,0 mnkr.

Intäkterna har ökat med 7,0 mnkr jämfört med 2013. Detta beror i huvudsak på det nya verksamhetsområdet HR-service samt de utökade uppdragen för de övriga verksamhetsområdena.

Personallönekostnaderna har minskat från 141,8 mnkr (2013) till 141,2 mnkr (2014) vilket beror på att IT-servicen avvecklades (samtidigt ökad personalkostnaderna något inom övriga verksamheter).

Uppföljning av driftbudget

Resultat per verksamhetsområde

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget2014	Bokslut2014	Resultat 2014	Bokslut 2013
Kostnader				
Nämnd och administration	40,3	41,9	-1,6	34,3
Löneadministration	38,0	37,4	0,6	32,6
Upphandling	14,3	13,3	1,0	12,2
Kontaktcenter	37,3	35,6	1,6	42,2
Varav Äldre Direkt	14,3	13,4	0,9	12,3
Ekonomiadministration	53,7	50,9	2,9	48,9
HR Service	1,4	3,0	-1,6	
IT service	0,0	0,2	-0,2	12,0
Avskrivningar och internränta	1,1	1,3	-0,2	1,1
Summa kostnader	186,1	183,6	2,5	183,4
Intäkter				
Nämnd och administration	0,9	1,8	0,9	2,8
Löneadministration	48,2	50,5	2,3	43,2
Upphandling	17,1	15,4	-1,7	16,0
Kontaktcenter	48,8	50,4	1,6	43,4
Varav Äldre Direkt	21,0	21,5	0,5	15,5
Ekonomiadministration	69,3	69,9	0,6	63,2
HR Service	1,7	3,4	1,7	
IT service	0,0	0,0	0,0	15,7

Summa intäkter	186,1	191,3	5,2	184,3
Resultat före bokslutsdisposition		7,7		1,0
Ingående resultatfond			7,0	
Resultat inkl ingående fond			14,7	
Utgående resultatfond (överföring till 2014)			7,9	
Resultat efter bokslutsdisposition			6,8	

Kommentarer till det ekonomiska utfallet totalt och per verksamhetsområde.

Nämnd och administration

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 0,7 mnkr vilket beror på högre kostnader än budgeterat för förvaltningsövergripande strategiska insatser av engångskaraktär om 3,1 mnkr samt lägre personalkostnader med mera.

Kostnaderna har ökat 2014 jämfört med 2013 beroende på att ett antal anställningar med förvaltningsövergripande arbetsuppgifter överfördes från kontaktcenter till administrativa avdelningen. Vidare har också kostnader för lokalhyra samt andra lokalrelaterade kostnader överförts från kontaktcenter till administrativa avdelningen.

Löneadministration

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 2,9 mnkr. Detta beror dels på lägre kostnader än beräknat om 0,6 mnkr (sjukfrånvaro och vakanshållningar), dels på högre intäkter än beräknat om 2,3 mnkr (nya åtaganden och större volymer).

Upphandling

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 0,7 mnkr. Detta beror dels på lägre kostnader än beräknat om 1,0 mnkr (sjukfrånvaro och vakanta tjänster), dels på lägre intäkter än beräknat om 1,7 mnkr (bl a ej full kostnadstäckning för centrala upphandlingsuppdrag).

Kontaktcenter inkl. Äldre Direkt

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 3,2 mnkr. Detta beror dels på lägre kostnader än beräknat om 1,6 mnkr (vakanta tjänster och sjukfrånvaro samt lägre kostnader till följd av SIKT-

avtalet m m), dels på högre intäkter än beräknat om 1,6 mnkr (utökade uppdrag under året samt större volymer).

Kostnaderna för Kontaktcentrar har minskat 2014 jämfört med 2013. Skälet till detta anges ovan under nämnd och administration.

Ekonomiadministration

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 3,5 mnkr. Detta beror dels på lägre kostnader än beräknat om 2,9 mnkr (sjukskrivningar och vakanta tjänster samt att resurser inom verksamheten som har varit svåra att ersätta har använts inom stadsövergripande större projekt), dels på högre intäkter än beräknat om 0,6 mnkr (bl a obudgeterade intäkter för central avgiftshantering samt större volymer än beräknat).

IT-service

Verksamheten avvecklades 2013. Under 2014 redovisas ett underskott om 0,2 mnkr pga avvecklingskostnader.

HR-service

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 0,1 mnkr. Detta beror dels på högre kostnader än beräknat om 1,6 mnkr, dels på högre intäkter än beräknat om 1,7 mnkr.

Resultatenheter

Servicenämnden är en resultatenhet. Den totala bruttoomslutningen uppgår till 183,6 mnkr och för året redovisas ett nettoöverskott om 7,7 mnkr. Enligt stadens regelverk får resultatfonden ha ett överskott motsvarande högst 5% av omslutningen och ett ackumulerat överskott om maximalt 10%. Av årets överskott om 7,7 mnkr beror 4,0 mnkr på eget handlande. Samtidigt har 3,1 mnkr används av årets resultatfond till strategiska insatser. Sammantaget föreslås att 0,9 mnkr överförs till resultatfonden och att därmed 7,9 mnkr överförs till nästkommande år (se bilaga 1).

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsbudget. Bokförda utgifter uppgår till 0,6 mnkr, vilket innebär en avvikelse om 0,4

mnkr.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2014-12-31.

Balansräkningen redovisas i bilaga 1. Periodiseringar har skett enligt stadsledningskontorets anvisningar. Samtliga kundfakturor har periodiserats.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 40 143 700,59kr. Av omslutningen avser 4 992 425,03 kr anläggningstillgångar som består av inventarier. Omsättningstillgångar uppgår till 35 205 839,61 kr och avser i huvudsak interna fordringar. Kundfordringar uppgår till 18 067 552,00 kr. Förutbetalda kostnader uppgår till 2 667 965,86 kr och upplupna intäkter uppgår till 14 375 683,45 kr.

I jämförelse med 2013 har tillgångarna totalt minskat med 6 147 307,95 kr. Minskningen avser till största del på kundfordringarna som har minskat med 4 177 759,92 kr vilket dels beror på att fler kundfakturor blivit inbetalda i jämförelse med föregående år samt att fler kunder blivit fakturerade inom året än tidigare. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter har minskat med 1 451 095 kr vilket till stor del beror på bättre faktureringsrutiner.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 40 198 264,64 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 5 724 317,41 kr, varav leverantörsskulderna uppgår till 3 584 991,74 kr. Upplupna kostnader uppgår till 1 832 075,24 kr och avser i huvudsak IT, telefoni och löner. I jämförelse med föregående år har skulderna minskat med netto 6 201 782,00 kr vilket. Ökningen avser upplupna kostnader med 1 593 962,68 kr samtidigt som leverantörsskulderna har minskat med 1 040 698,31 kr.

Eget kapital uppgår till 34 419 383,18 kr och har ökat med 5 674 693,37 kr i jämförelse med föregående år.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva



Uppfylls helt

Nämndens bidrag till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål stämmer i huvudsak med verksamhetsplanen. Årsmålen för kommunfullmäktiges indikatorer har inte helt uppnåtts medan de i budgeten angivna aktiviteterna huvudsakligen har genomförts som planerat. Nämndens mål för verksamhetsområdena har uppfyllts med undantag för upphandling som delvis har uppfyllts.

Verksamheternas resultat

Kundundersökningar har genomförts för samtliga verksamheter. Kontaktcenters undersökning visar att 82% av de medborgare som har haft kontakt med verksamheten är nöjda med servicen som helhet (samma resultat som 2013). Resultatet är säkerställt då det grundas på ca 2000 svar. Kontaktcentrets interna kunder inom staden är enligt de svarande i en intervjuundersökning huvudsakligen mycket nöjda med verksamheten (denna undersökning ska ses som en indikation då den inte är statistiskt säkerställd).

När det gäller upphandling är bilden tudelad då samtliga (100%) av kunderna är nöjda när det gäller uppdragsupphandlingar åt beställande förvaltningar medan betydligt färre är nöjda med de centrala avtalen och verksamheten i stort (56%). För övriga verksamheter var andelen nöjda 91% (ekonomiadministration) och 82% (löne-och pensionsadministration). Vidare uppgav samtliga kunder (100%) till HR-service att de som helhet var nöjda med den utförda tjänsten. Det ska tilläggas att resultaten i dessa fall är statistiskt säkerställda vad gäller ekonomi och lön/pension medan resultaten för upphandling och HR-service har något större felmarginal.

Bedömningen är att resultaten vad gäller kundnöjdhet för året som helhet får betraktas som tillfredsställande. Med utgångspunkt från resultaten och den dialog som förs med kunder och uppdragsgivare vid kundmöten m fl forum fortsätter verksamheternas arbete med att utveckla och förbättra tjänsterna.

Kontaktcenter Stockholm har drivits och utvecklats plan enligt. Den genomsnittliga lösningsgraden för ärenden är 86%, d v s betydligt över nämndens årsmål (80%). Verksamheten har utvidgats, exempelvis med service avseende kulturskolan, överförmyndare, webbredaktörstjänster samt företagslots. Den

gemensamma växelservicen har fortlöpande följts upp i dialog med leverantörerna och stadens telefoniansvariga.

Förvaltningen har på uppdrag av stadsdirektören genomfört central upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Verksamheten har också svarat för samordning, avtalsförvaltning och viss upphandling inom ytterligare 18 varu- och tjänsteområden där nämnderna ingår i en gemensam upphandling och volymen av dessa samordnade upphandlingar har ökat jämfört med tidigare år. Dessutom har verksamheten under året erbjudit enskilda förvaltningar och dess verksamheter att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration har genomförts planenligt och årsmålen för produktiviteten mätt i antal fakturor per administratör har i huvudsak uppnåtts. Ekonomiadministrationen har i dialog med stadsledningskontoret fortsatt arbetet med att standardisera och utveckla stadens ekonomiprocesser samt har tillsammans med upphandlingsverksamheten deltagit i stadens projekt SUNE (upphandling av nytt ekonomisystem) och Effektivt inköp. Verksamheten har också arbetat med att förbereda införandet av central avgiftshantering inom staden.

Arbetet med att effektivisera stadens löneadministration har också fortlöpt planenligt och fortsatta insatser har genomförts för att anpassa servicen till kundernas behov. Årsmålet för antalet löner per årsarbetare har överträffats och antalet tilläggstjänster har ökat.

Det under året inrättade verksamhetsområdet HR-service erbjuder rekryteringstjänster till stadens förvaltningar och bolag. Efterfrågan på tjänsterna har stadigt ökat under året och sammantaget har ca 200 rekryteringsuppdrag utförts vilka har resulterat i att ca 250 personer har fått nytt arbete inom staden. Bedömningen är att verksamheten har fått ett gott renommé inom staden och kunderna har som helhet varit mycket nöjda med dessa tjänster.

Fortsatt effektivisering

Med avsikten att effektivisera verksamheten har arbetet med att implementera Lean fortsatt inom förvaltningen. Satsningen handlar om att öka kundvärdet, stärka samsynen kring målen, att

arbeta smartare samt att organisera och engagera medarbetarna i gemensamt förbättringsarbete. Sedan tidigare arbetar samtliga verksamheter också fortlöpande med kvalitetsutveckling i enlighet med stadens program för kvalitetsutveckling och integrerade ledningssystem (ILS).

Ett annat viktigt led i att effektivisera och kvalitetssäkra servicen är att förbättra systemstödet. I det sammanhanget har förberedelser för att implementera ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter pågått under året. I nuläget utreds frågan om val av systemlösning.

För att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden har nämnden arbetat med att utveckla prismodellerna för verksamheternas tjänster.

Kommunikation

Under 2014 har både kundkommunikationen och den interna kommunikationen stått i fokus på olika sätt.

Extern kommunikation

För att få större spridning på serviceförvaltningens information på stadens intranät har förvaltningens nyhetsbrev fått ny form. Nyhetsbrevet är från och med 2014 ett digitalt utskick med länkar till nyheter och information på intranätet. Verktøget som nyhetsbrevet produceras i innebär möjligheter till uppföljning och därmed ett helt nytt arbetssätt.

I syfte att få ett närmare samarbete med stadens förvaltningar och bolag kring samsrbeitsformer och serviceförvaltningens tjänsteutbud genomfördes i början av sommaren en gemensam dialogkonferens. Arbetet fortsätter under 2015 inom serviceförvaltningens respektive verksamhetsområden.

Ett projekt har genomförts för att undersöka möjligheterna till en digital kundportal. Syftet med kundportalen är att förenkla för kunderna genom att samla all information från serviceförvaltningen på en plats samt att skapa möjligheter för ett mer effektivt arbetssätt i alla kontakter mellan serviceförvaltningen och kunderna. En förstudie har genomförts och arbetet fortsätter under 2015

Intern kommunikation

Ett omfattande arbete som engagerat samtliga medarbetare inom förvaltningen och som syftat till att tydliggöra serviceförvaltningens identitet har slutförts under året. Resultatet av arbetet är en gemensam vision, verksamhetsidé och värdegrund. Dessa tre delar ska genomsyra hela verksamheten och utgöra grunden för all kommunikation.

I början av året lanserades en för förvaltningen gemensam samarbetsyta. Samarbetsytan länkar till verksamhetsområdenas egna samarbetsytor och utgör en plats för nyheter och information som rör alla medarbetare inom förvaltningen. Samarbetsytorna förenklar för medarbetarna att hitta den information de behöver i sitt dagliga arbete.

Kommunfullmäktiges indikatorer

Nämnden årsmål för administrationens andel av de totala kostnaderna har inte uppnått. Skälet är de administrativa resurserna kom att beräknas på ett annat sätt än tidigare efter att medarbetare med förvaltningsövergripande arbetsuppgifter överfördes från kontaktcenter till administrativa avdelningen i början av året.

Medborgarnas nöjdhet vad gäller kontaktcenters verksamhet redovisas ovan.

Kontaktcenter deltog i årets kvalitetsutmärkelse. Verksamheten vann dock inte något pris denna gång.

Kommunfullmäktiges aktiviteter

Under året har förberedelser gjorts för införande av central avgiftshantering för kommunala förskolor och fritidshem. En projektgrupp har tagit fram gränssnitt och utformning av tjänst samt arbetat med prismodellen. Medarbetare har rekryterats och under hösten har organisationen etablerats på serviceförvaltningen. En pilotverksamhet startade i november för Enskede-Årsta-Vantör inklusive grundskolorna inom stadsdelsområdet. Pilotverksamheten har gett värdefulla erfarenheter inför kommande anslutning av förvaltningar. Stadsledningskontoret har finansierat servicenämndens kostnader för verksamheten under pilotperioden november-december samt utvecklingskostnader för utökad funktionalitet i

verksamhetssystemet Bosko vilka är en förutsättning för det nya arbetssättet.

Servicenämnden fastställer (under respektive nämndmål nedan) indikatorer som i olika avseenden speglar verksamheternas effektivitet. Detta avser exempelvis andel frågor/ärenden som löses vid första kontakten, andel nöjda kunder samt produktivitet. Förvaltningen har följt och analyserat frågan under året med avsikten att bedöma om några ändringar av indikatorerna ska göras inför 2015.

Förberedelser för att implementera ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter har pågått under året. I nuläget utreds frågan om val av systemlösning.

Anpassning av tjänsterna till kundernas behov har skett i samband med tjänsteutvecklingsarbete enligt ovan. Som exempel kan nämnas inrättande av chefsstöd inom löneadministrationen samt vidareutveckling av andrahandsuthyrning till stadens brukare.

Stadens riktlinjer för vårdnadsbidrag skulle ses över under året. Frågan hanteras inom stadsledningskontoret och förvaltningen har avvaktat besked gällande deltagande i detta arbete.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Administrations andel av de totala kostnaderna	6,6 %	4,9 %	4,5 %	Minska	2014
 Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	82	83	90	tas fram av nämnden	2014
 Antal tävlande i kvalitetsutmärkelser	1 st	1 st	1 st	tas fram av nämnden	2014
Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		
 Formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet	2014-01-01	2014-12-31			

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
✓ Servicenämnden ska fortsätta implementeringen av ärendehanteringssystem inom hela nämnden		2014-01-01	2014-12-31		
✓ Servicenämnden ska utveckla formerna för kundanpassning i delar av tjänsteutbudet		2014-01-01	2014-12-31		
II Kommunstyrelsen ska i samverkan med servicenämnden, stadsdelsnämnderna se över riktlinjerna för vårdnadsbidrag		2014-01-01	2014-12-31		
✓ Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen, utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna införa central avgiftshantering för bland annat förskola		2014-01-01	2014-12-31		
✓ Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden ta fram förslag på organisation och tjänstekatalog för rekryteringsstöd till stadens chefer		2014-01-01	2014-12-31		

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms sammantaget vara uppfyllt och arbetet har bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen. Årsmålet för lösningsgraden gällande inkommande frågor har uppfyllts medan målet för andelen inkommande samtal som besvaras inom en minut inte har uppnåtts. Målet är högt satt och bedömningen är att det kommer att krävas ett fortsatt aktivt arbete för att det ska kunna nås.

Under 2014 har kontaktcenter hanterat ca 422 100 ärenden via främst telefon, e-post och brev. Den genomsnittliga lösningsgraden för ärenden är 86%, d v s betydligt över

nämndens indikator. Inom vissa svarsgrupper ligger lösningsgraden nära 100%. Det är framförallt inom områden där kontaktcenter även handlägger ärenden på delegation från en förvaltning. Inom andra områden blir lösningsgraden lägre beroende på att det inkommer många ärenden där kontaktcenter enligt gränssnittet ska överlämna ärendet till annan förvaltning.

Målet för andelen svar inom en minut (85%) har inte uppnåtts. Ett skäl till detta är att ett nytt uppdrag ianspråktagit mer resurser än vad som beräknats, vilket påverkat den generella tillgängligheten. Vidare har längre svarstider uppstått beroende på periodvis hög arbetsbelastning som i vissa fall inte helt kunnat förutses. Kontaktcenter uppmärksammar därför uppdragsgivarna om behovet av information om händelser som förväntas orsaka ökade samtalsvolym. Därutöver arbetar verksamheten med att förbättra tillgängligheten genom utökade utbildningsinsatser samt genom att säkerställa god vikarietäckning.

Under året har tjänsteutbudet breddats och flera nya uppdrag startat. De nya uppdragen är kulturskola, överförmyndare, god man och förvaltare, frågor om utsatta EU-medborgare, företagslots och evenemangslots. Vidare har en central webbredaktion startat under hösten 2014. Från den kan förvaltningar och bolag köpa webbredaktörstjänster.

Verksamheten har arbetat vidare med att effektivisera processer och rutiner samt för att utveckla och förbättra bemötande och kundupplevelse.

Kundundersökningar har genomförts både avseende medborgarnas uppfattning om service och bemötande och förvaltningarnas uppfattning om hur kontaktcenter fungerar avseende bemötande, effektivitet och information.

Vad gäller medborgarnas uppfattning om servicen anser 86% att de fått svar på sin fråga eller fått veta vart man kan vända sig. Målet om 80% har därmed uppnåtts med god marginal. Vidare var 84% nöjda eller mycket nöjda med bemötandet, vilket innebär att årsmålet om 90% inte helt har uppnåtts. Arbetet för att kunna nå detta målvärde fortsätter genom att bland annat använda Talkmap, coachning och medlyssning som metod. När det gäller tillgängligheten ansåg 80% av de svarande medborgarna att väntetiden var rimlig. Därutöver var 82 % nöjda med det förtroende som handläggaren ingav och 82% nöjda med servicen som helhet. Mätningen baseras på 2000 enkätsvar.

Kundundersökningen avseende förvaltningarnas uppfattning om verksamheten genomfördes under året i form av djupintervjuer med dels chefer och nyckelpersoner inom förvaltningarna som har kontakter med kontaktcenter, dels några förvaltnings- och bolagschefer. Sammantaget har 19 intervjuer genomförts.

Resultatet av intervjuerna visar att både direktörer, förvaltningschefer och kontaktpersoner är mycket nöjda med verksamheten som helhet och anser att kontaktcenters service är viktig. Nöjdheten med medarbetarna är hög, de anses vara effektiva, snabba, och ha ett mycket gott bemötande. Samarbetet och vardagsarbetet anses fungera bra och dialogen uppfattas vara god. Dock är nöjdheten vad gäller priset något lägre. Resultatet från undersökningen tas upp och diskuteras vid kundmötena.

Under året har kontaktcenter deltagit i stadens kvalitetsutmärkelse dock utan att erhålla något pris. I december var verksamheten även nominerad till St Julianpriset.

Nämndens arbete med att effektivisera koncernens telefoni har bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen. En gemensam struktur för Marvin (informationsdatabasen i växeln) har utvecklats och genomförts för stadsdelsförvaltningarna och ett motsvarande arbete för bolagen har inletts. Det nya telefoniavtalet har trätt i kraft vilket medför att kostnader för den tekniska driften av telefonisttjänsten ingår i huvudavtalet vilket i sin helhet följs upp av stadsledningskontoret. Därutöver ska tilläggas att det har genomförts sju informations- och nätverksmöten med stadens telesamordnare under året.

Antalet inkomna samtal till den gemensamma växeln har uppgått till ca 1 593 100 vilket är en minskning med ca 50 000 jämfört med föregående år. Sammantaget har 79% av samtalen besvarats inom den avtalade tiden 25 sekunder vilket innebär att målvärdet 80% (för första gången sedan den gemensamma växeln infördes) inte helt har uppnåtts.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel inkommande frågor till kontaktcenter verksamheten som löses vid första	86	87	80		2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsm ål	KF:s årsmål	Period
kontakten					
◆ Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	67	72	85		2014

Nämndmål:

**Serviceämnden ska effektivisera den
koncerngemensamma upphandlingsverksamheten**



Uppfylls delvis

Nämndens mål bedöms sammantaget vara delvis uppfyllt. Arbetet har i stort genomförts i enlighet med planeringen men det finns en avvikelse vad gäller kundnöjdhet gällande avtalen och verksamheten i stort.

Upphandlingsverksamheten har genomfört uppdrag avseende central respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning, verksamhetsspecifika upphandlingar, rådgivning samt kvalitetsgranskning inom upphandlingsområdet.

På uppdrag av stadsdirektören har verksamheten svarat för upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central upphandling. Verksamheten har även svarat för samordning och upphandling samt i vissa fall även för avtalsförvaltning inom ytterligare 18 varu- och tjänsteområden där nämnder och/eller bolag valt att ingå i gemensam upphandling.

Verksamheten har under året erbjudit enskilda förvaltningar och dess verksamheter att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd. Under perioden har 76 förfrågningar om upphandlingsuppdrag erhållits av vilka 58 har genomförts. Övriga förfrågningar kunde inte tillgodoses på grund av resursbrist. Vidare har verksamheten under året annonserat totalt 69 upphandlingar. Totalt 67 upphandlingar har avslutats och avtal har slutits med leverantörerna. Dessutom har olika rådgivnings- och kvalitetssäkringsuppdrag genomförts löpande.

Årsmålet om 80% kundnöjdhet avseende centrala ramavtal samt 90% kundnöjdhet har inte uppnåtts. Under hösten genomfördes en kundundersökning riktad till kontaktpersoner samt till cheferna inom stadens förvaltningar och bolag. Andelen av de svarande som var nöjda med verksamheten som helhet var 56% och nöjd-kund-index (NKI) var 48. Andelen nöjda är sammantaget lägre än föregående år.

Vissa negativa synpunkter som framkom i undersökningen gällde främst de centrala avtalen och dess leverans, arbetet med (och samarbetet kring) centralupphandlingarna samt svårigheter att hitta uppgifter i avtalsdatabasen. Som ett led i att vidare undersöka varför nöjdheten med de centrala avtalen har minskat, kommer verksamheten att träffa alla förvaltningars upphandlings-samordnare. Stadens avtalsdatabas uppdateras kontinuerligt med

nya centrala och gemensamma avtal som tecknas och ny information för befintliga avtal.

Till skillnad från omdömena ovan, som gäller centralupphandlingarna och verksamheten som helhet, har kunderna under året varit mycket nöjda med de upphandlingsuppdrag som verksamheten genomför på beställning av förvaltningarna. Genomförda mätningar visar att 100% av kunderna är nöjda och att genomsnittsbetyget är 4,9 av maximalt 5 vad gäller nöjdhet.

Upphandlingsverksamheten har deltagit i stadens projekt Effektiva inköpsprocesser där ett gemensamt IT-stöd införs för stadens beställare. Leverantörsanslutningar är planerade och tester genomförs kontinuerligt för att säkerställa en större bas av leverantörer vid driftstart av nya inköpsmodulen.

Verksamheten har ansvarat för systemförvaltning och behörighetsadministration för stadens gemensamma upphandlingssystem.

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. Verksamheten har därutöver också deltagit i nystartade nätverk kring inköp.

Upphandlingsverksamheten tillämpar Lean som stöd i det dagliga arbete med att effektivisera och förbättra de tjänster som erbjuds kunderna inom stadens olika verksamheter.

Under 2014 vann Stockholm stad, serviceförvaltningen, priset "Handslaget 2013". Priset instiftades av tidningen Offentliga Affärer år 2008 och tillfaller den eller de som genomfört, alternativt medverkat till, en synnerligen god affär genom offentlig upphandling och inom ramen för LOU. Vinnande upphandling från Stockholm stad var "upphandling av drift av vård- och omsorgsboenden för äldre". I upphandlingen gavs utrymme för anbudsgivarnas egna idéer om hur verksamheten kan bedrivas och utvecklas och därmed stimulera nya tankar och arbetssätt.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala	48	67	90		2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
ramavtal)					
 Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service	56	80	90		2014

Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

 Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration har bedrivits planenligt och målet bedöms sammantaget ha uppfyllts. Produktivitetmålen för antal fakturor per administratör har huvudsakligen uppnåtts. Sammantaget är 91% av kunderna nöjda med tjänsterna och servicen vilket är en förbättring jämfört med 2013 års resultat (84%). Arbetet med att standardisera och utveckla stadens ekonomiprocesser har fortsatt i samarbete med stadsledningskontoret och övriga förvaltningar. Därutöver har verksamheten arbetat med att utveckla information och blanketter, kundsamverkan och riktade utbildningsinsatser med mera.

Antalet kundefakturor och leverantörsfakturor per helårsanställning och månad uppgår till 5 355 respektive 3 331, att jämföra med nämndens respektive årsmål som är 4 800 respektive 3 400. Totala antalet hanterade andrahandshyresavtal uppgår till i genomsnitt ca 8 700 per månad. Antalet administrerade (skapade/förändrade/avslutade) hyresavtal per årsarbetare och månad uppgår till 31 att jämföra med årsmålet som är 28.

Under året har 20 förvaltningar köpt tilläggstjänster, d v s drygt 62% av kunderna vilket är en minskning jämfört med föregående år (78%). Totalt har 94 kundmöten genomförts. Prestationer redovisas i bilaga 2.

Årets kundundersökning visade att nämndens årsmål för verksamhetsområdet avseende 90% nöjda kunder har uppnåtts. Nöjd-kund-index ligger på en stabil nivå och uppgår till 67, att jämföra med 68 närmast föregående år. Mest nöjda är kunderna med bemötande, tillgänglighet och förmåga att ge effektiv

service. Förbättringsområden är tillgänglighet till en särskild handläggare via telefon, att direkt få svar på frågor, enklare blanketter och att hitta information på intranätet.

Arbetet med effektivisering genom utveckling av stadens ekonomiprocesser har fortsatt. Förvaltningen samarbetar här med stadsledningskontoret och deltar i olika samverkansforum och utvecklingsprojekt. Verksamhetsområdet har bidragit med medarbetare/ kompetens i stadens projekt SUNE (upphandling av nytt ekonomisystem) och projektet Effektivt inköp.

På uppdrag av stadens förvaltningar har verksamheten arbetat med fem EU-projekt. Några projekt har slutredovisats. En ny programperiod har startat vilket innebär att nya ansökningar om EU-projektmedel kan göras. Nya projekt kan starta efter godkänd ansökan och det kan då bli aktuellt med nya uppdrag från stadens förvaltningar och bolag.

Som tidigare nämnts har verksamheten arbetat med att förbereda införandet av central avgiftshantering för kommunala förskolor och fritidshem.

Trafikkontorets avfallsverksamhet bolagiserades 1 juli och övergick till Stockholm vatten. I samband med detta var verksamheten mycket involverad i förberedelser och överföring. Stockholm Vatten köper fortsatt administration av kundreskontran till och med 30 april 2015.

Verksamheten har som mål att alltid vara rätt bemannad för aktuella uppdrag. Detta har inte uppnåtts under året med anledning av det som beskrivits ovan samt en ökande sjukfrånvaro. Det har varit svårt att uppskatta omfattningen av exempelvis deltagande i stora projekt, förberedelse av ny verksamhet och avveckling av avfallsverksamheten samt omfattningen av längre sjukskrivningar. Bedömningen är att bemanningen borde ha varit högre men det är svårt att med kort varsel få in tillfällig förstärkning med rätt kompetens.

Den differentierade prissättningen har utvecklats ytterligare, vilket har gett förvaltningarna incitament att öka effektiviteten bl a genom minskad manuell hantering. Andelen inlästa kundfakturor är under året 96,2 % (att jämföra med 96,4% 2013). Andelen elektroniska leverantörsfakturor är 95,9% vilket är en ökning jämfört med utfallet 2013 (94,9%). Vid starten av gemensam ekonomiadministration hanterades 90% av fakturorna

elektroniskt.

Ekonomiadministrationen ansvarar för att ansluta leverantörer till Svefaktura (ett format för elektroniska fakturor) vilket har bidragit ökningen av det elektroniska flödet. 2014 blev resultatet ca 47 000 nya fakturor i Svefaktura-format. Staden har nu 66 leverantörer anslutna till Svefaktura att jämföra med 50 st 2013. Under 2014 har staden tagit emot 352 569 st elektroniska leverantörsfakturor (Svefaktura och EDI) vilket motsvarar 38% av den totala volymen leverantörsfakturor. Årsvolymen 2013 var 225 000, 22% av totala volymen leverantörsfakturor.

Informations- och utbildningsinsatser gällande ekonomiadministrativa rutiner och arbetssätt, gränssnitt samt Agresso självservice har genomförts i samarbete med ett antal förvaltningar.

Kompetensutveckling har genomförts enligt planeringen och utifrån uppkomna behov. I syfte att utveckla kommunikation och professionellt bemötande har Talkmap steg 3 genomförts. Alla medarbetare har också erbjudits medlyssning och individuell coachning. Lean-metodiken används för utveckling och förbättring av verksamhetens processer med målet ökat värde för kunden.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal kundfakturor per månad och administratör/heltid, genomsnitt	5 355	4 517	4 800		2014
 Antal leverantörsfakturor per månad och administratör/heltid, genomsnitt	3 331	3 438	3 400		2014
 Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	91	84	90		2014
 Antal skapade/för	31	-	28		2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
ändrade/av- slutade hyresavtal per årsanställd och månad, genomsnitt					

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens löneadministration

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löneadministration har bedrivs i enlighet med verksamhetsplanen och målet bedöms som helhet ha uppfyllts.

Antalet administrerade löner per årsarbetare och månad är i genomsnitt 999 vilket innebär att nämndens årsmål om 960 överträffas. Totalt har 606 883 löner administrerats vilket innebär en ökning med 1,1% jämfört med 2013. Volymen blev därmed något större än budgeterad nivå, främst beroende på fler ferieanställda och valarbetare än beräknat. Årsmålet för antalet handlagda pensionsavgångar per årsarbetare uppnås inte beroende på viss oklarhet vad gäller förväntade volymer (bl a på grund av ändrade pensionsregler) och att verksamhetens bemanning inte helt har kunnat anpassas till detta. Kostnaden per administrerad lön är i genomsnitt 70 kr vilket är oförändrat jämfört med 2013 (denna kostnad inkluderar ej lön till bolagen).

Antalet tilläggstjänster har ökat under året, särskilt under de sista månaderna. Förutom utbildning samt sedvanliga omkonteringar och rättningar, har ett flertal förvaltningar även köpt beräkning av hedersbelöning. Vidare har tolv förvaltningar köpt underhåll av roll- och organisationsregister.

Andelen löner som hanteras elektroniskt via förssystem är i genomsnitt 76,3%, vilket är en fortsatt ökning i jämförelse med föregående år (75,1%). Återstående andel underlag inkommer manuellt och omfattar främst timavlönade som ännu inte har tillgång till stadens elektroniska registrering samt vissa andra lönehändelser för vilka det saknas funktionalitet i systemen. En fortsatt ökning av andelen elektroniskt registrerade löner kan förväntas då nya lösningar för systemstöd ska implementeras under det kommande året

För att ge incitament till en ökning av den elektroniska hanteringen, tillämpar förvaltningen differentierad prissättning med högre debitering för de manuella underlagen. Användning av försystemen har också fördelen att ansvarig chef har ett bra stöd för att följa upp sina lönekostnader.

Pensionsadministrationen har handlagt 1 794 ålderspensioner, 174 efterlevande pensioner och 253 tjänstegruppliv/försäkringsärenden, vilket sammantaget är en lägre volym än beräknat. Pensionshandläggarna har i samarbete med förvaltningarna och Pensionsmyndigheten genomfört 22 informationsinsatser med sammanlagt 1 600 anställda kring både allmän- och tjänstepension

Sedan våren köper fyra av stadens bolag (Stockholm Globe Arena Fastigheter AB, Stadshus AB, St Erik Markutveckling) löneadministrativa tjänster av serviceförvaltningen. Uppdraget har föregåtts av ett omfattande och komplext arbete med organisering, arbetssätt och systemstöd för tjänsterna.

Årets kundundersökning visar att andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet är 82% vilket är en liten ökning jämfört med 2013 (80%). Nöjd-Kund-Index är 64, att jämföra med 65 föregående år. Det fortsatt goda resultatet bedöms hänga samman med att verksamheten utifrån föregående års resultat har fortsatt att anpassa arbetssätt och ansvarsfördelning för att bättre kunna möta olika kunders behov inom ramen för uppdraget. För att öka och förbättra servicen har det också erbjudits fler typer av tilläggstjänster samt mera information och stöd till lönerapporterande chefer och assistenter.

Kundmöten med stadens förvaltningar har under året genomförts vid 74 tillfällen. Det har varit både avstämningsmöten med förvaltningarnas kontaktpersoner och möten med förvaltningarnas chefer och assistenter. Vidare har förvaltningarnas kontaktpersoner för löneskuldshantering bjudits in vid tre tillfällen för avstämning kring rutiner och arbetssätt.

Tillgängligheten på telefon har under året varit i snitt 92,2%. Sammanlagt har 93 886 samtal inkommit via det gemensamma telefonnumret för lönefrågor, stöd till chefer och assistenter samt gällande pension och försäkring. Funktionen löneservice har i genomsnitt löst över 90 % av de inkomna ärendena vid den första kontakten. Verksamheten har arbetat vidare med bemötandefrågor med hjälp av Talkmap-metoden som nu omfattar såväl bemötande vid telefonsamtal som standardsvar för e-post, medlyssning och återkoppling kring serviceinsatser i stort.

Verksamheten har under året fortsatt samarbetet med stadsledningskontoret gällande avtalsfrågor och systemutveckling. Samverkan sker även kontinuerligt med systemägaren/ förvaltaren för Lisa BAS som är SLK/PAS och driftansvarig Tieto. Alla medarbetare deltar i informationsmöten i samband med versionsuppdatering av lönesystemen. Vid nya versioner och vid större förändringar ges uppdatering och information.

Löne- och pensionsadministrationen har under genomfört en översyn av ansvars- och arbetsfördelning kopplat till utveckling av kund-, process och funktionsansvar. En omorganisation genomfördes vilket innebar att ytterligare en löneenhet (utöver de tidigare två) inrättades samt att de biträdande enhetschefstjänsterna avvecklades.

Verksamhetens utvecklingsarbete anknyter i hög grad till Lean-arbetet som fortgår och arbetet med att utveckla löne- och pensionsprocesserna fortsätter för ett standardiserat och kvalitets-säkrat arbetssätt. Internkontroll och avvikelshantering bidrar till ett strukturerat arbetet med att hitta förbättringsområden.

Medarbetarna deltar i vid uppföljning och bedömning av hur verksamheten uppfyller mål och åtaganden. Detta sammanställs och används också för fortsatt utveckling och förbättring av verksamheten

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	82 %	80 %	90 %		2014
 Antal löner per månad och administratör/heltid, genomsnitt	999	948	960		2014
 Antal handlagda pensionsavgångar per årsarbetare och månad, genomsnitt	355	-	500		2014

HR-service

Efter ett pilotprojekt som genomfördes under hösten 2013 inrättades HR-service som ett verksamhetsområde inom

servicenämnden i samband med nämndens beslut om tertialrapport 1. Verksamheten erbjuder rekryteringstjänster till stadens förvaltningar och bolag.

Efterfrågan på tjänsterna har efter hand ökat och organisationen har utökats för att vid årets slut om fatta sex medarbetare inkluderande en verksamhetschef. HR-service har under 2014 utfört ca 200 rekryteringsuppdrag vilka har resulterat i ca 250 rekryteringar.

Av HR-service uppdrag har 54% varit på stadsdelsförvaltningarna, 45% på fackförvaltningarna och 1% på bolagen. Sammantaget 12 av 14 stadsdelsförvaltningar och 12 av 17 fackförvaltningar har använt rekryteringstjänsterna vilket motsvarar 77 % av stadens förvaltningar. Vidare har tre bolag utnyttjat tjänsterna. Arbetet med att attrahera fler förvaltningar har pågått under året och efterfrågan på HR-service tjänster har varit något högre än vad verksamheten haft möjlighet att leverera.

Av uppdragen under året innebar 80% stöd genom hela processen. En fjärdedel av uppdragen var chefsrekryteringar, främst avseende enhetschefer och avdelningschefer. Totalt 30% av uppdragen har inneburit anställning av 2-9 personer inom ramen för samma rekryteringsuppdrag och priset har då varit detsamma som när enbart en person rekryteras. Utifrån de erfarenheter som dragits under det första verksamhetsåret, har prissättningen setts över och delvis ändrats inför 2015.

HR-service har under sitt första år fått ett gott renommé inom staden. Kvalitetsuppföljningar via webenkät är implementerade sedan november för att säkerställa tjänsterna upplevs kostnadseffektiva och kvalitetshöjande. Enkäten har skickats ut till varje rekryterande chef efter slutfört rekryteringsuppdrag. Resultatet hittills är 100% kundnöjdhet när det gäller tjänsterna som helhet. Resultaten baseras på en svarsfrekvens på 74%.

Under hösten har även diskussioner med utbildningsförvaltningen pågått gällande rekrytering av lärare. Detta har lett till att ett avtal har tecknats om samarbete i ett pilotprojekt där HR-service skall stötta två grundskoleområden och ett gymnasieområde (ca 45 rekryterande rektorer) med rekryteringstjänster under perioden 1 april till 30 september.

Under året har det framkommit önskemål om att HR-service även ska kunna erbjuda urvalstester vid rekrytering, något som

verksamheten under året har köpt av externa leverantörer. En process har påbörjats (bl a med träffar med ett antal olika leverantörer) med förhoppningen om att kunna upphandla dessa tester under 2015.

Särskilda redovisningar

Intern kontroll

Förvaltningen har genomfört internkontroll främst i samband med den sedvanliga verksamhetsstyrningen. Detta betyder att verksamheterna vid planering beaktar identifierade risker. Vid genomförande och uppföljning av verksamheten kontrolleras att målen uppfylls, att resurserna används effektivt, att utförandet är korrekt enligt gällande regelverk osv. Med utgångspunkt från uppföljningar och resultat har vid behov genomförts förbättringar för att stärka styrningen.

I enlighet med nämndens internkontrollplan har även särskilda kontrollaktiviteter genomförts inom ett antal granskningsområden enligt nedan. Förbättringsarbete genomförs med utgångspunkt från granskningarnas resultat samt de förbättringsområden och eventuella brister som har konstaterats.

Avtalsuppföljning

Uppföljning och kontroller gällande de centrala ramavtalsområdena har skett kontinuerligt under avtalstiden i samband med avstämningsmöten med avtalade leverantörer samt vid uppstart av ett nytt avtal. Leverantörsstatistik har begärs in kontinuerligt, minst en gång per år, direkt ifrån leverantörerna. Resultatet av uppföljningarna visar på ett behov av fortsatta avstämningar under liknande former. Med utgångspunkt från detta är processen kring avtalsuppföljning under översyn för att utvecklas ytterligare.

Den interna kontrollen av avtalet om gemensam växel har skett genom kontinuerlig uppföljning av leveransstatistik, regelbundna besök hos leverantören för uppföljning på plats samt genom leveransuppföljningsmöten tillsammans med stadsledningskontoret. Uppföljningarna har visat att leverantören i allt väsentligt har uppfyllt avtalet.

Informationssäkerhet

En kontroll av att rätt personer har rätt behörigheter gällande lönesystemet LISA genomfördes under våren (i samband med tertialrapport 1). I övrigt har kontroll av behörigheter avseende såväl LISA som andra system skett kontinuerligt under året av förvaltningens IT-säkerhetsansvarige. Kontrollen av hanteringen avseende avslut av systembehörigheter har också utförts av IT-säkerhetsansvarig, vilket har skett kontinuerligt under året.

Sammantaget visar de genomförda kontrollerna att hanteringen är tillfredsställande.

Arbetsmiljöarbete

Kontroller har gjorts genom intervjuer med förvaltningens chefer gällande upprättande och genomförande av handlingsplaner med utgångspunkt från resultatet från medarbetarundersökningen.

Vad gäller de verksamheter där förbättringsområden har identifierats har merparten upprättat handlingsplaner och arbetat med dessa under året. Gemensamma nämnare för flera av handlingsplanerna är att man har arbetat med effektivare möten och återkoppling från chef. Även frågor kring arbetssituationen och att medarbetarna känner att de gör ett gott arbete har ingått i planerna som enheterna har arbetat med. Sammantaget visar kontrollerna på att handlingsplaner tas fram och används i enlighet med gällande föreskrifter och riktlinjer för systematiskt arbetsmiljöarbete.

Extern kommunikation

Kontroller gjorts vid genomgång av hur väsentliga kanaler för extern kommunikation fungerar – nyhetsbrev, kundmeddelanden inom respektive område m m. Granskningarna visar sammantaget att det finns en del brister när det gäller att nå ut med information till de kunder/de olika kundgrupper som behöver den.

Med utgångspunkt från genomförda uppföljningar har bl a ansträngningar gjorts som har resulterat i att förvaltningens nyhetsbrev har fått fler prenumeranter under året. I syfte att hitta lösningar för att göra det enklare för kunderna att hitta serviceförvaltningens information på intranätet har en förstudie gjorts gällande en idé om att bygga en kundportal. Arbetet fortsätter under 2015 och en dialog förs med

stadsledningskontoret för att hitta samarbetsmöjligheter gällande denna fråga.

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande.

Sammantaget har 428 synpunkter dokumenterats under året gällande nämndens verksamheter. Av det totala antalet synpunkter avser 283 klagomål, 142 positiva synpunkter och 3 förbättringsförslag.

Kontaktcenterverksamheten har tagit emot ett antal klagomål avseende oklarheter eller fel gällande den information och svar på frågor som ges. Verksamheten har med utgångspunkt från synpunkterna genomfört utbildningsinsatser och uppföljningar. Ett stort antal positiva synpunkter har också tagits emot som gäller bemötandet och servicen.

När det gäller upphandlingsverksamheten har inkomna klagomål gällt bl a de centrala avtalen och dess leverans, arbetet (och samarbetet kring) centralupphandlingarna samt svårigheter att hitta uppgifter i avtalsdatabasen. När det gäller leveranser har förvaltningen tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelser och eventuella förbättringsåtgärder. När klagomålen har gällt avtalsdatabasen har de vidarebefordrats till systemägaren och stadsledningskontoret. Verksamheten har också tagit emot många positiva synpunkter vilka bl a avser genomförandet att uppdragsupphandlingar”.

Inom löne- respektive ekonomiadministrationen finns ett antal klagomål som avser servicens effektivitet och tillgodoseende av kundens behov. Verksamheterna har åtgärdat dessa frågor genom genomgångar av rutiner och processer, dialog med kunderna för att hitta lösningar med mera. Även dessa verksamheter har tagit emot ett flertal positiva synpunkter gällande servicen och bemötandet.

Utöver ovan har verksamheterna även fått vissa klagomål angående tillgängligheten. Åtgärder har här genomförts bland annat genom genomgång av rutiner kring telefoni och hantering av e-post samt förbättrad tillgång till information via intranätet. Slutligen har ett antal klagomål lämnats avseende bemötandet. I dessa fall har återkoppling gjorts både till kunden och medarbetaren för att ställa saker tillrätta och förhindra att problem uppstår igen. Som ovan har nämnts har flera av

verksamheterna även arbetat aktivt med bemötandet genom Talkmap-metoden.

Statistik för synpunkter på stadens verksamheter som har inkommit via e-tjänsten Tyck till redovisas i bilaga 4.

Bilagor

1. Blanketter
2. Prestationer avseende ekonomiadministration och löneadministration
3. Prestationer Äldre direkt, funktionsnedsättning, förskola m m
4. Statistik Tyck till
5. Uppföljning gemensam växel
6. Avtalsförteckning
7. Nyckeltalsredovisning