

Verksamhetschef: Anne-Sofie Ohlsson

Verksamhetsplan 2016

Serviceförvaltningen kontaktcenter

Verksamhetsbeskrivning

Vision, verksamhetsidé och värdegrund

Serviceförvaltningen har följande vision, verksamhetsidé och värdegrund för sin verksamhet.

Vision

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag –
för bästa service i ett Stockholm för alla

Verksamhetsidé

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

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

Värdegrund – Kompetens Öppenhet Respekt Ansvar - KÖRA

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

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

På Serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

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

Kontaktcenters kvalitet definieras av tre beståndsdelar, tre ”ben” som ger stabilitet i det vi levererar och som behöver vara i balans för att erbjuda den bästa upp-levelsen för stockholmarna och våra kunder. De tre delarna, vilka återspeglas i våra mål, är tillgänglighet, lösningsgrad och bemötande. Det är också de tre indikatorer som vi använder för att mäta verksamhetens måluppfyllelse.

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområdets uppdrag omfattar för 2016 kontaktcentertjänster, systemförvaltning avseende den stadsgemensamma e-tjänsten Tyck till samt webbredaktörstjänster. De tre delarnas ansvarsområden beskrivs nedan.

Kontaktcenter

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

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

Vid början av 2016 omfattar vårt kontaktcenteruppdrag nedanstående.

- äldreomsorg
- funktionsnedsättning
- god man, förmyndare och förvaltare
- förskola
- skola
- kulturskola
- sommarkoloniverksamhet
- parkeringstillstånd, dubbdäcksdispenser, fordonsflyttar
- hälsoskydd
- tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser
- serveringstillstånd för alkohol
- tomträttsfakturor
- företagslots

- evenemangslots
- frågor om utsatta EU-medborgare och flyktingar
- inloggningssupport gällande stadens e-tjänster.
- allmänna frågor om Stockholms stad

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

Systemförvaltning

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

Uppdraget finansieras genom att kostnaderna om 2,4 mnkr debiteras förvaltningar och bolag.

Webbredaktion Stockholm

Webbredaktionen arbetar på uppdrag av stadens förvaltningar och bolag. Det är en frivillig tjänst som startade hösten 2014. I budgeten för 2016 framgår att webb-redaktionen ska fortsätta att växa och utvecklas. Redaktionen är bemannad med erfarna webbredaktörer. Som exempel på de olika typer av uppdrag som webb-redaktionen arbetar med kan nämnas att publicera/avpublicera nyheter, sidor eller dokument, skapa nya webbsidor och webbplatser, skapa och granska texter som är lättlästa och tillgängliga, skapa samarbetsytor strukturera om webbsidor för bättre användarvänlighet.

Budget

Budget 2016, belopp i mnkr	Kostnader	Intäkter	Netto
Kontaktcenter	– 39,6	49,5	+9,9

De budgeterade intäkterna är 9,9 miljoner kronor högre än kostnaderna. Det utgör kontaktcenters bidrag till förvaltningens gemensamma kostnader såsom nämnd och administration, lokaler, IT, kontorsmateriel, städning, frukt, företagshälsovård m.m.

Hela verksamheten är intäktsfinansierad, d.v.s. vi är helt beroende av de intäkter vi får in. De utgörs av de ärenden som vi debiterar våra uppdragsgivare. Det betyder i sin tur att vi nog måste följa såväl intäkter som kostnader för att säkerställa att det finns en bra balans.

Av budgetomslutningen om 49,5 mnkr avser 2,4 mnkr systemförvaltningen.

Organisation

Verksamheten är organiserad i tre enheter under en verksamhetsledning. Varje enhet leds av en enhetschef. Därutöver finns en verksamhetsutvecklare placerad direkt under verksamhetschefen.

Alla medarbetare vid Kontaktcenter som arbetar i uppdragen direkt mot medborgarna har befattningen servicehandläggare. Utbildning och erfarenhet varierar. Kompetenskraven är kopplade till det typ av uppdrag som man ska arbeta med. Det innebär att många som arbetar med uppdrag avseende äldreomsorg och funktionsnedsättning har en högskoleutbildning som socionom eller liknande. Många har också arbetat som biståndshandläggare. Likaså har många som arbetar med förskole- och skoluppdragen någon form av pedagogisk utbildning som ex.

vis lärare eller förskollärare. Andra medarbetare har en lång erfarenhet av stadens verksamhet och de uppdrag som är aktuella. Utbildning och erfarenhet räcker dock inte för att vara servicehandläggare. Ett av de viktigaste kraven är att ha ett genuint intresse för att ge bästa tänkbara service.

De medarbetare som arbetar med webbuppdragen har en kompetens och erfarenhet som motsvarar kravet på webbredaktion Stockholm.

Antalet helårsanställningar vid de tre enheterna uppgår den 31 december 2015 till 69. Därutöver anlitar vi vid behov timvikarier och personal från bemannings-företag.

Verksamheten är placerad i Husby. Då verksamheten växer finns behov av att utöka lokalytan. Under våren 2016 kommer lokalytan att utökas med ca 200 kvadratmeter.

Mål

Kommunfullmäktiges mål

De av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmål 2016 som är styrande för kontaktcenter Stockholm är

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

För dessa inriktningsmål har kommunfullmäktige även lagt fast följande s.k. mål för verksamhetsområdet där man också pekar på att servicenämnden ska fastställa mål.

- Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet
- Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar
- Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndens mål för verksamhetsområdet

Utifrån kommunfullmäktiges mål har servicenämnden lagt fast följande mål för verksamhetsområde kontaktcenter för 2016.

- Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet
- Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service.
- Servicenämnden bidrar till att Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Servicenämnden har i verksamhetsplanen 2016 fastställt följande årsmål för indikatorer som gäller kontaktcenter Stockholm

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

Enhetsspecifika mål

Utifrån de mål som servicenämnden lagt fast för verksamhetsområde kontakt-center sätter vi mål (tidigare åtaganden) för vår verksamhet som speglar de viktigaste kvalitetsaspekterna i vår verksamhet, *tillgänglighet, lösningsgrad och bemötande*, och som vi kan mäta med de indikatorer som vi har.

Mål - Tillgänglighet

Kontaktcenter ska erbjuda service med hög tillgänglighet

Tillgängligheten, eller framkomligheten, innebär att man lätt och snabbt kommer fram och får hjälp med sitt ärende. Vårt mål är att 85 % av de som ringer ska få svar inom 1 minut. Det är en hög målsättning som vi sammantaget inte når idag. Däremot varierar det mellan svarsgrupper hur nära målet vi är. Det resultat vi i slutänden når är beroende av att svarsgrupperna är rätt bemannade, att vi klarar att använda våra samtalsverktyg, att alla är inloggade på rätt sätt när de ska och att vi prioriterar rätt mellan arbetsuppgifter. Om vi jobbar på det sättet och ständigt försöker utveckla våra arbetssätt utifrån ett Lean-tänk har vi förutsättningar att nå målet. Målsättningen för e-post är att de ärendena ska besvaras inom 24 timmar.

Arbetssätt

Vårt arbetssätt innebär att var och en

- tar ansvar för att prioritera telefonen och vara korrekt inloggad
- har väl avvägda samtal och aktivt använder kunskaperna från Talkmap och coachning
- prioriterar mellan arbetsuppgifter för att vara tillgänglig på telefon
- delar med sig av goda exempel när det arbetssätt

En hög tillgänglighet innebär att vi måste planera så att bemanningen i svars-grupperna möter de inkommande ärendemängderna. För att klara det har vi förutom våra tillsvidareanställda servicehandläggare även timvikarier som kan arbeta vid semesterperioder, sjukdom och arbetstoppar.

Förutom telefonen har vi även e-post, brev, fax och till viss del besök som en kanal för kontakt med oss.

Under våra öppettider är vi alltid tillgängliga. För att kunna genomföra verksamhetsplanering och arbetsplatsträffar behöver enheterna och svarsgrupperna dock stänga med vissa intervall. För att medborgaren ändå alltid ska komma fram och få framföra sitt ärende har vi svarsgruppen för övriga frågor ”Stockholm direkt” dit samtalen kopplas om medborgaren väntar kvar. Efter utbildning svarar alla servicehandläggare på ärenden som kommer in på Stockholm direkt.

Uppföljning och utveckling

Medborgarundersökningar genomförs årligen för kontaktcenters uppdrag. Vi frågar då hur medborgaren upplevt tillgänglighet och väntetider.

Under 2016 kommer vi fokusera på att förbättra vår tillgänglighet. Det kommer att innebära att vi gör förändringar i loggningen i Callguide för att underlätta att göra lika och göra rätt. Vidare kommer vi att tillsammans gå igenom och

analysera statistiken såväl på enhetsmöten som i ledningsgruppen för att skapa förståelse för våra resultat och hitta förbättringsmöjligheter. Genom att arbeta aktivt med vår statistik så kan våra processer effektiviseras, vi kan använda ”luckor” i inflödet av ärenden ännu bättre och även lägga ännu större vikt vid när vi planerar raster, möten och utbildningar. Andra möjliga utvecklingsinsatser som kan förbättra vår tillgänglighet är att bryta ner tillgänglighetsmålet dels på svarsgruppsnivå dels på individnivå. Detta för att öka förståelsen för hur var och en kan bidra till måluppfyllelsen.

Mål - Lösningsgrad

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

Av de ärenden som kommer in till kontaktcenter ska minst 80 % vara lösta vid första kontakten. Det är ett genomsnitt för hela verksamheten. För olika svars-grupper kan Lösningsgraden vara högre eller lägre beroende på hur gränssnittet ser ut.

Arbetssätt

För att nå vårt mål avseende Lösningsgrad har vi flera olika arbetssätt. De är följande

- När vi rekryterar strävar vi efter att komplettera den kompetens och erfarenhet som redan finns och att öka mångfalden. Det är meriterande med kunskaper i andra språk då många av medborgarna som ringer har ett annat modersmål än svenska. När det gäller språkkunskaper prioriterar vi särskilt kunskaper i engelska, arabiska och finska.
- Nyanställda medarbetare får introduktion i arbetssätt, rutiner, system, verksamhetsfrågor och Talkmap. Vidare har man som nyanställd en erfaren kollega som handledare/mentor.
- Alla medarbetare ska dagligen läsa det som publiceras på SY och ta egna initiativ för att få tid för inläsning och uppdatering av information.
- Alla har ansvar för att påtala till svarsgruppsansvarig om information saknas på SY.

- Alla medarbetare har en kompetensutvecklingsplan som följs upp och revideras i samband med medarbetarsamtalet. Den som känner sig osäker och behöver kompetenspåfyllning tar kontakt med sin chef för att planera detta.
- Vårt samarbete med uppdragsgivarna är en viktig del i att säkerställa att vi kan leverera en hög lösningsgrad och korrekt information. Därför ska vi ha regelbundna avstämnings-/kundmöten med våra uppdragsgivare.
- När vi identifierar ärenden där vi kan öka lösningsgraden, underlätta för medborgaren eller avlasta uppdragsgivaren är vi aktiva med att föreslå justeringar i gränssnittet.

Samarbetet och kontakterna med de förvaltningar som är våra uppdragsgivare kommer att fortsätta utvecklas under 2016.

Uppföljning och utveckling

Enhetschefen har uppföljningssamtal med nyanställda för att säkerställa att den nyanställda har kunnat tillgodogöra sig introduktionen med utbildning och praktisk träning. Det syftar också till att säkerställa att vi arbetar på ett enhetligt sätt med ärenden både vad avser hur djupt vi går in i ärenden och hur vi loggar korrekt. Andra möjliga utvecklingsinsatser som kan förbättra vår lösningsgrad är att bryta ner målet avseende lösningsgrad dels på svarsgruppsnivå dels på individnivå.

Alla uppdragsgivare får regelbundet rapporter över ärendestatistik och lösningsgrad.

Kontaktcenter mäter medborgarnas upplevelse av lösningsgraden på två olika sätt och utifrån två olika perspektiv. Dels utifrån hur ärendena loggas av servicehandläggarna i KCH, dels använder kontaktcenter Call Guideenkät för att fånga upp-levelsen utifrån medborgarens perspektiv.

Vi kommer att tillsammans gå igenom och analysera statistiken från KCH och Callguide såväl på enhetsmöten som i ledningsgruppen för att skapa förståelse för våra resultat och hitta förbättringsmöjligheter.

Under 2016 kommer vi att se över den del av Stockholm Direkt-utbildningen som omfattar svarsgruppernas innehåll och ansvar. Från medarbetare har det kommit synpunkter på att det utbildningspasset bör delas upp i två avsnitt eller läggas upp annorlunda. För att öka förståelsen för de olika svarsgruppernas uppdrag kommer vi att medlyssna på andra enheters samtal och att medarbetare från en enhet informerar på en annan enhets möten.

Mål – Bemötande

Kontaktcenters service ska kännetecknas av ett mycket gott bemötande

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

Arbetssätt

För att nå målet har vi flera olika arbetssätt.

- Samtliga servicehandläggare genomgår fortlöpande utbildning i samtals-teknik och bemötande. Vi använder Talkmap som metod.
- Alla servicehandläggare får individuell coachning för att utveckla be-mötandet.
- Vi använder aktivt de verktyg vi får genom Talkmap och coachning.
- Vid rekrytering är intresse för och förmåga att ge bra service ett mycket viktigt krav.

Uppföljning och utveckling

Under 2016 genomförs regelbundet enkätundersökning riktad till medborgarna i syfte att undersöka upplevelsen av kontaktcenters service och bemötande.

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

Under 2016 kommer vi att särskilt inrikta oss på att utveckla bemötandet i e-postärenden. Det kan vara genom Talkmapinsatser och coachning.

Resursanvändning

Kompetens

Tillsammans med respektive chef planeras medarbetarnas behov av kompetensutveckling. Det sker företrädesvis i samband med medarbetarsamtalet. Samtliga servicehandläggare får regelbunden coachning i samtalsteknik och bemötande

Regelbundet genomförs även verksamhetsutbildning för att alla servicehand-läggare ska vara uppdaterade inom sina kompetensområden. Verksamhetsutbildningarna genomförs dels som rena utbildningstillfällen men också i samband med enhetsmöten, som inläsningsmaterial och utbildningar på kontaktcenters samarbetsyta.

I de workshops som genomfördes under våren inför kvalitetsutmärkelsen har ett behov av att utveckla Stockholm direkt-utbildningen identifierats. En översyn kommer därför att göras under 2016.

Medarbetare som på olika sätt vill delta i verksamhetsutvecklingsprojekt eller vill utveckla sin egen kompetens ska uppmuntras.

System

Kontaktcenter använder många olika system för att utföra uppdraget. Förutom ärendehanteringssystemet KCH använder verksamheten följande system:

- Call Guide
- Paraplyet
- Bosko
- Utfärdaren
- Infotorg
- EPIserver
- Marvin
- Bokningssystem för tillfälliga försäljningsplatser
- Xpand
- Agresso
- Wärna
- Public 360
- PASS
- Tabquick
- ECOS
- Pacsoft

Därutöver är samarbetsytan (SY) ett mycket viktigt system för att ha samlad och aktuell information för det dagliga arbetet. I de workshops som genomfördes våren 2015 framkom behov av att se över strukturen i SY. Som ett resultat av detta kommer en översyn av SY att genomföras under 2016. Syftet är att förbättra strukturen och göra det lättare att hitta den information som eftersöks och att information inte är dubblerad på SY.

Kommunikation

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

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

Under 2016 kommer vi särskilt satsa på aktiv kommunikation inom staden om vad kontaktcenter har för uppdrag och hur vi kan bidra till att såväl underlätta för medborgarna som att avlasta förvaltningarna. Målet är att öka kunskapen om kontakt-center och att fler förvaltningar och bolag efterfrågar kontaktcenters tjänster.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Den externa kommunikationen sker främst genom att uppdaterad information finns på stadens hemsida. Vidare finns information om kontaktcenter alltid med i stadens månadsannonser i lokalpressen. Information om vår verksamhet finns även i form av enkla broschyrer som skickas till främst stadsdelsförvaltningarna för vidare spridning.

Samverkan och samarbete

Samverkan är en förutsättning för att kontaktcenter ska lyckas i sitt uppdrag. Inte minst samverkar vi med de förvaltningar och bolag som är våra uppdragsgivare. Våra samarbetspartners blir fler allt eftersom Kontaktcenter får fler förvaltningar och bolag som uppdragsgivare. Samverkan sker genom att vi har informationsutbyte, om statistik, sakfrågor och nyheter.

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

Samverkansforum/ Möte	Deltagare	Frekvens
INTERNT		
KC-dag	Alla medarbetare	1 g/år
Ledningsgrupp	Chefer och verksamhetsutvecklare	1 g/vecka
Enhetsmöte/APT	Alla medarbetare	Varannan vecka, 10 möten per år är APT
KC kvalitetsgrupp	Deltagare från respektive enhet och verksamhetschef	Vid behov
Användarforum KCH	Deltagare från resp. enhet och förvaltningsledare	Vid behov
Förvaltningsgrupp	Förvaltningsledning och fackliga företrädare	1 g/månad
EXTERNT		
Kundmöten	Enhetschef, svarsgruppsansvarig, förvaltning	Enligt ök
Avd. chefsmöten/bestäl- larchefsmöten	Enhetschef, förvaltningar	Enligt årsplan

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

**Samverkansmöten
med ex.
utbildningsför-
valtningen och
äldreförvaltningen**

Enhetschef,
svarsgruppsansvarig

Enligt ök

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

Medarbetarna

Verksamhetsområdets uppdrag och verksamhet kommer även under 2016 att fortsätta utvecklas och förändras.

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

Vid enhetsmöten kommer vi regelbundet diskutera våra mål, hur långt vi har kommit, vilka möjligheter respektive hinder vi ser för fortsatt utveckling. Vi kommer särskilt att följa upp var vi står avseende våra mål inför tertialrapport 2 och verksamhetsberättelsen.

Under året kommer vi fortsätta arbeta med att förankra och förverkliga förvaltningens vision och värdegrund. Det gör vi dels genom att ha inarbetat vision och värdegrund i underlaget till medarbetar- och lönesamtal, dels genom att minst en gång under året på enhetsmöte följa upp hur vi lever upp till värdegrunden. Det kan exempelvis ske genom att spela värdegrundsspelet igen.

Arbetsmiljö

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

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffarna.

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

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

För att följa upp hur ledarskapet uppfattas i förhållande till ledningsgruppens ledarskapsidé genomförs en utvärdering av ledarskapet vid kontaktcenter genom en enkät, Q4, som är en s.k. 360-graders analys. Det innebär att såväl chefer, kollegor som medarbetare svarar på en enkät om hur de uppfattar chefens ledarskap.

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

Arbetet med att sänka sjukfrånvaron är prioriterat inom staden och serviceförvaltningen. Nämnden har i verksamhetsplanen satt 5,8 % som mål för sjukfrånvaron. Under 2015 har sjukfrånvaron sjunkit inom kontaktcenter. För kontaktcenter uppgick den genomsnittliga sjukfrånvaron i december 2014 till 7,9 %, i december 2015 uppgår den genomsnittliga sjukfrånvaron till 6,0 %. Mot bakgrund av de förbättrade sjuktalen sätts sjukfrånvaromålet för 2016 till 5,5 %. Insatser kommer att göras, bland annat tillsammans med företagshälsovården, för att fortsätta få nedåtgående sjuktal.

Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets och mångfaldsplan

I enlighet med nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan (bilaga 4) kommer verksamhetsområdet att under 2016 genomföra ett antal aktiviteter enligt planen, varav några listas nedan:

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

- Genomgång av jämställdhets- och mångfaldsplanen på APT en gång per år.
- Genomgång av trivselregler och Bästa arbetsplatsen och Så gör vi på jobbet på APT en gång per år.
- Riktlinjer för att motverka kränkande särbehandling ska gås igenom på APT.
- Vid rekrytering ska det underrepresenterade könet ges företräde när sökande har likvärdig kompetens.
- Kontaktcenter anlitar HR-service i rekryteringar och de kommer under 2016 börja med avidentifierad rekrytering. Det innebär att man i första urvalet inte ser namn och kön på den sökande.
- Inom enheten barn och ungdom kommer ett pilotarbete att genomföras som syftar till att utifrån stadens riktlinjer och konventionen för mänskliga rättigheter utveckla arbetssätt och förhållningssätt för att stärka mångfaldsperspektivet.

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.

Utveckling

De områden som kontaktcenter kommer att arbeta särskilt med under 2016 är dels de uppdrag som vi fått i budget 2016 och som redovisas nedan. Därutöver har utvecklingsinsatser beskrivits under respektive mål för verksamhetsområdet. Dessa utgår ifrån de uppföljningar och resultat som verksamheten gjort under 2015 samt de workshoppar som samtliga medarbetare genomförde våren 2015.

De utvecklingsinsatser som redovisats är:

- Förbättrad tillgänglighet
Vi gör förändringar i loggningen i Callguide för att underlätta att göra lika och göra rätt. Vidare kommer vi att tillsammans gå igenom och analysera statistiken såväl på enhetsmöten som i ledningsgruppen för att skapa förståelse för våra resultat och hitta förbättringsmöjligheter.
- Under 2016 kommer vi att se över den del av Stockholm Direkt-utbildningen som omfattar svarsgruppernas innehåll och ansvar. Från medarbetare har det kommit synpunkter på att det utbildningspasset bör delas upp i två avsnitt eller läggas upp annorlunda. För att öka förståelsen för de olika svarsgruppernas uppdrag kommer vi att pröva med att medlyssna på andra enheters samtal och att medarbetare från en enhet informerar på en annan enhets möten.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

- Under 2016 kommer vi att särskilt inrikta oss på att utveckla bemötandet i e-postärenden. Det kan vara genom Talkmapinsatser och coachning.
- Utveckling av statistik och besluts- och bemanningsunderlag

I början av 2016 startar också arbetet med att tillsammans planera vad vi ska använda de pengar som kontaktcenter fick som prissumma vid vinsten av kvalitetsutmärkelsen. Målet är att genomföra aktiviteter som både är utvecklande och roliga.

Uppdrag i budget 2016

Kontaktcenter Stockholm ska aktivt utveckla och presentera de tjänster som erbjuds.

Servicenämnden ska vidareutveckla Kontaktcenter Stockholms service så att stockholmarna och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service. Informationen ska vara tillgänglig med särskild hänsyn till människor med funktionsnedsättning och ska ges på flera språk.

Kontaktcenter Stockholm är intäktsfinansierat för att tydliggöra i vilken utsträckning kontaktcenter avlastar nämnderna med ärenden. Det ska vara tydligt för nämnderna vad de betalar för och att det finns möjlighet att påverka volymerna. Kontaktcenter ska utvecklas och fler nämnder och bolag ska nyttja tjänsten.

Stockholmarnas frågor och ärenden varierar under året utifrån tidpunkt och behov. För att öka kvaliteten i servicen via webben ska den centrala webbfunktion fortsatt utvecklas vid kontaktcenter som löpande uppdaterar webben med fokus på gemensamma kundtjänstfrågor där stora volymer finns.

Personer med funktionsnedsättning ska på ett enkelt sätt kunna kommunicera med Stockholms stad. Det är viktigt att kontaktcenter har kunskap och kompetens kring de tekniska hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning.

I början av 2016 kommer förvaltningen att genomföra en inventering av status i Lean-arbetet och vilka insatser som behövs och efterfrågas. Utifrån det kommer vi att planera och genomföra utbildnings- och informationsinsatser för att stimulera arbetet med Lean.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån miljömålen i stadens budget

I nämndens verksamhetsplan för 2016 anges att servicenämndens verksamheter har ett förhållningssätt som värnar klimatet och en hållbar livsmiljö, vilket natur-ligtvis inkluderar Kontaktcenter Stockholm. I de inköp som görs väljs i största möjliga mån miljövänliga och giftfria produkter och vid tjänsteresor väljs i första hand miljövänliga transporter. Vidare arbetar vi för en så låg energiförbrukning som möjligt genom att använda energieffektiv belysning och energibesparande produkter samt genom en effektiv styrning av värme och ventilation.

Enhetens arbete utifrån övriga mål

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

Riskhantering och internkontroll

De risker som identifierats inom verksamhetsområdet är desamma som finns i nämndens internkontrollplan. Särskild vikt kommer vi att lägga på riskerna som avser informationssäkerhet och dialog/kommunikation med medborgare och kunder.

Informationssäkerhet

Inom kontaktcenter hanterar vi mycket sekretessbelagd information. Det är därför viktigt att alla är trygga med hur vi säkerställer att inte felaktig eller sekretess-belagd information lämnas ut. Under året kommer vi därför att vid minst ett till-fälle vid ett enhetsmöte gå igenom rutiner och regler för sekretessbelagd information.

Intern kontroll genomförs för att kontrollera att rutiner efterföljs. Under året kommer den interna kontrollen bestå av

- Kontroll av att rätt personer har rätt behörighet och rutiner för behörighetstilldelning.
- Enkät till samtliga servicehandläggare om rutiner och förhållningssätt om sekretessrutiner.

Dialog/kommunikation med medborgare och kunder

Om den information som kontaktcenter lämnar till medborgare eller uppdrags-givare inte når ut, orsakar missförstånd eller om det finns oklarheter om vilket uppdrag vi har finns risk för att det orsakar brister i förtroendet för kontaktcenter. För att säkerställa att den

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

information vi lämnar ut är korrekt och uppfattas rätt har vi fastställda arbetssätt och metoder. Under året kommer den interna kontrollen inriktas på att de arbetssätten följs och kommer bestå av

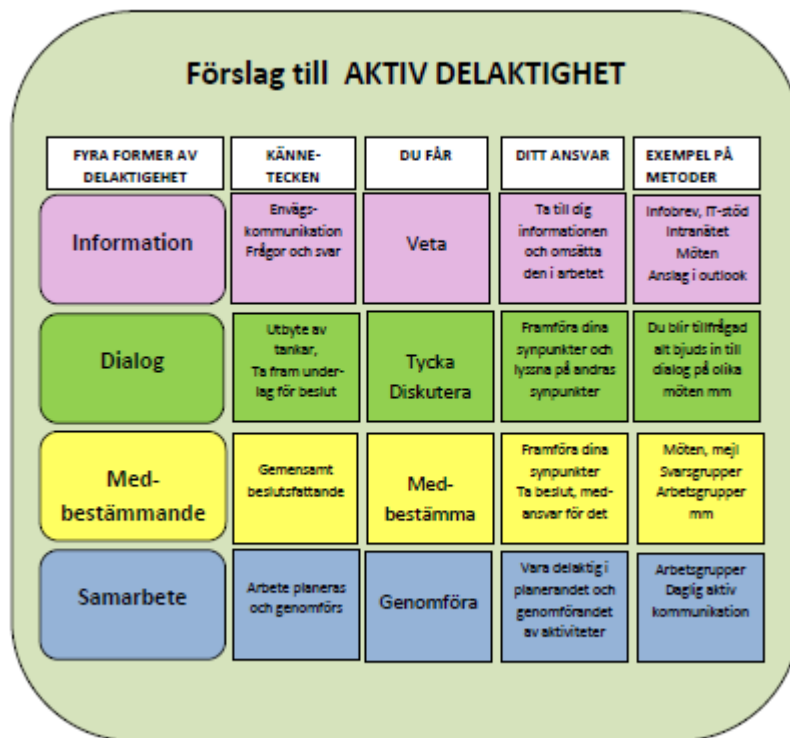
- Enkät till alla medarbetare om hur frekvent man uppdaterar sig på SY och tar egna initiativ för att få tid för inläsning och uppdatering av information.
 - Kontroll av att alla medarbetare har en kompetensutvecklingsplan.
-

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Bilaga 1

Plan för aktiv delaktighet



Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Bilaga 2

Bästa arbetsplatsen

BÄSTA ARBETSPLATSEN

1. Vi visar varandra respekt och omtanke genom att vi till exempel hälsar på varandra och besökare. Vi visar hänsyn genom att bland annat hålla en bra ljudnivå när vi pratar med varandra och i telefonen.
2. Vi använder ett vårdat språk. Vi talar om och med våra kunder med respekt. Efter ett krävande samtal kan vi gå undan för reflektion/återhämtning.
3. Vi tar eget ansvar och har en tro på varandra som medarbetare, att alla arbetskamrater gör sitt bästa utifrån sin kompetens och situation.
4. Vi ger varandra positiv feedback. Vi uppmärksammar de bra saker vi gör och unnar varandra framgång. Vi lyssnar på varandras förslag och idéer.
5. Vi tycker det är viktigt att vi trivs på jobbet. Vi har en trivselgrupp som anordnar aktiviteter.
6. Vi arbetar lösningsfokuserat. När vi gör fel hjälper vi varandra att göra rätt med en trevlig ton. Vi ser lösningen vi får som en hjälp. Vi respekterar varandras olikheter och ger varandra tid till reflektion och bearbetning. Vi checkar av med varandra att vi har samma bild av situationen.
7. Vi respekterar varandras behov som kan finnas på grund av till exempel allergi. Vi använder inga starka dofter som parfym eller parfymerade produkter av hänsyn till varandra och allergier.
8. Vi vårdar och tar ansvar för våra gemensamma utrymmen genom att se till att det är snyggt och fräscht när vi lämnar dem.



Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

SÅ HÄR GÖR VI I KÖKET

Vi håller en bra ljudnivå i kök och matrum

Vi tänker på att sekretessen gäller även i köket – när vi pratar jobb använder vi inga namn

Vi källsorterar

Vi diskar våra matlådor för hand, tar upp våra matrester ur diskhon och torkar ur mikron när det behövs

Vi rengör kylskåpet en gång i veckan på fredag eftermiddag därför behöver alla sätta namn på sina matlådor

Vi tar med oss matlådan hem

Vi slänger tomma, glömda matlådor den 25:e varje månad

Vår kökshjälp och städpersonal är också våra kollegor

Vi underlättar för kökshjälpen genom att skölja av bestick och tallrikar och ställer dem i diskhon

Om kökshjälpen inte kommer en dag på grund av ledighet eller sjukdom plockar vi själva i och ur diskmaskinen



Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Bilaga 3

Ledarskapsidé

Ledarskapsidé Kontaktcenter

Ledarskapet på kontaktcenter är sådant att du känner att:

du är delaktig

genom att vi ger information, för dialog, bjuder in till medbestämmande och samarbete för ett KC i världsklass

vi litar på dig

genom att vi uppmuntrar till eget ansvar

vi visar mod

genom att vi står upp för dig och verksamheten och tar tag i svårigheter

vi visar medmänsklighet

genom att vi bryr oss om dig

vi ser din potential

genom att vi lyssnar på dina idéer, uppmuntrar dig till egna initiativ, utveckling och ger dig återkoppling i vardagen

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.