

Verksamhetschef: Mariann Hellström

Verksamhetsplan 2017

Kontaktcenter Stockholm

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

Värdegrunden KÖRA står för nyckelorden kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

Kompetens

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

Öppenhet

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

Respekt

På serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Ansvar

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

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsområdets uppdrag omfattar för 2017 kontaktcenter-tjänster, viss systemförvaltning avseende den stadsgemensamma e-tjänsten Tyck till samt webbredaktörstjänster.

De tre ansvarsområdena 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.

Inför 2017 omfattar vårt kontaktcenteruppdrag dessa svarsområden

- äldreomsorg
- funktionsnedsättning
- god man, förmyndare och förvaltare
- förskola
- skola
- kulturskola
- sommarkoloniverksamhet
- parkeringstillstånd, dubbdäcksdispenser, fordonsflyttar
- hälsoskydd
- livsmedelskontroll
- 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

Webbredaktion Stockholm

Webbredaktionen arbetar på uppdrag av stadens förvaltningar och bolag och är en frivillig tjänst. Redaktionen är bemannad med certifierade webbredaktörer.

Uppdragen omfattar tex att publicera nyheter, skapa webbplatser och samarbetsytor, utforma texter som är lättlästa och tillgängliga samt strukturera om webbsidor för bättre användarvänlighet.

Webbredaktionen har varit i uppstartsfas men har nu en stabil mängd återkommande uppdrag och efterfrågan av sina tjänster. Under 2017 ska staden göra en uppgradering av webbplatsen stockholm.se med en ny plattform. I samband detta arbete förväntas webbredaktionen få ett omfattande uppdrag.

Tyck till synpunktshantering

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

Budget för 2017

Inklusive tilläggstjänster beräknas intäkterna och kostnader enligt följande:

Budget, belopp i mnkr	Kostnader	Intäkter	Netto
Kontaktcenter	39,8	51,2	11,4

Kontaktcenters bidrag till förvaltningens gemensamma kostnader såsom nämnd och administration, lokaler, IT, kontorsmateriel, städning, frukt, företagshälsovård mm är totalt 11,4 miljoner.

Hela verksamheten är intäktsfinansierad. Kontaktcenters intäkter består endast av den debitering som vi gör till våra uppdragsgivare. Det är därför mycket viktigt att vi noga och ständigt följer såväl intäkter som kostnader för att säkerställa att det finns en bra balans.

Organisation

Verksamheten är organiserad i fyra enheter under en verksamhetsledning. Varje enhet leds av en enhetschef. Under verksamhetschefen finns därutöver en verksamhetsutvecklare.

Kontaktcenters medarbetare som arbetar i uppdragen direkt mot medborgarna har befattningen servicehandläggare. Kompetenskraven är kopplade till det svarsområde och uppdrag som man arbetar inom. Ett flertal av servicehandläggarna med uppdrag avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning och överförmyndarfrågor har högskoleutbildning som socionom eller liknande eller erfarenhet som biståndshandläggare.

Flertalet av de servicehandläggare som arbetar med förskole- och skoluppdragen har någon form av pedagogisk utbildning som t.ex. lärare eller förskollärare. Många medarbetare har en lång erfarenhet av stadens verksamhet och gällande de aktuella uppdragen.

De medarbetare som arbetar med webbuppdragen är certifierade webbredaktörer och har erfarenhet och kompetens som motsvarar kraven för webbredaktion Stockholm.

Inom främst de större svarsområdena finns svarsgruppsspecialister utsedda vars uppdrag är att i nära samarbete med enhetschefen medverka till utveckling inom svarsområdet och vara kontaktperson för uppdragsgivarna.

Utöver adekvat kompetens samt utbildning och erfarenhet är ett av de viktigaste kraven i arbetet som servicehandläggare att var och en har ett genuint intresse och engagemang för att ge bästa tänkbara service.

Antalet helårsanställningar vid de fyra enheterna uppgår i budget för 2017 till 69. Därutöver anlitar vi vid behov timvikarier och personal från bemanningsföretag.

Verksamheten är placerad i Husby. Under året planeras för att kontaktcenter ska samlokaliseras med den övriga service-förvaltningen till Palmfeltcenter vid Globen.

Kommunfullmäktiges mål

De av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmålen för 2017 är

- ett Stockholm som håller samman
- ett klimatsmart Stockholm
- ett ekonomiskt hållbart Stockholm
- ett demokratiskt hållbart Stockholm

För dessa inriktningsmål har kommunfullmäktige även lagt fast mål där man pekar på att servicenämnden ska fastställa mål som är styrande för verksamhetsområdet kontaktcenter,

- Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet (1.7)
- Företag väljer att etablera sig i Stockholm (3.2)
- Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar (3.5)
- Stockholm är en tillgänglig stad för alla (4.6)
Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande (4.7)

Nämndens mål för verksamhetsområdet

Utifrån kommunfullmäktiges mål har servicenämnden lagt fast följande mål för verksamhetsområde kontaktcenter för 2017

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

Servicenämnden har i verksamhetsplanen 2017 fastställt följande årsmål 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 %

Enhetens mål

Utifrån de mål som servicenämnden lagt fast för verksamhetsområde kontaktcenter sätter vi inom kontaktcenter mål som ska spegla de viktigaste kvalitets- och effektivitetsaspekterna i vår verksamhet.

Vi mäter för 2017 våra mål utifrån följande indikatorer, d.v.s. *tillgänglighet, lösningsgrad, bemötande samt produktivitet.*

Kontaktcentersmål för tillgänglighet

Kontaktcenter ska erbjuda service med hög tillgänglighet

- I snitt ska 85 % av alla inkommande samtal besvaras inom en minut
- Alla inkommande e-postärenden ska hanteras inom en arbetsdag

Förväntat resultat

En hög tillgänglighet innebär att medborgaren enkelt och snabbt får sitt ärende hanterat i enlighet med våra fastställda mål och serviceavtal samt enligt beslutade öppettider.

Arbetssätt

Idag har kontaktcenter förutom telefonen även e-post, brev, fax och till viss del besök som kanaler för kontakten med oss.

Vi planerar verksamheten optimalt så att svarsgrupperna ska vara optimalt bemannade i enlighet med fastställda mätetal. Genom daglig styrning omfördelas resurser vid behov och i enlighet med inflöde för samtal och e-post.

Vi fortsätter att utveckla vårt arbetssätt genom att bryta ner tillgänglighetsmålet i ärendetid och inloggningsgrad på både svarsgrupps- och på individnivå för att tydliggöra hur var och en bidrar till att kontaktcenter klarar sina åtaganden.

För att säkra en hög tillgänglighet använder vi oss även av upplärda timvikarier vid semesterperioder, sjukdom och arbetstoppar.

Hur bra vi uppnår målet är beroende av att svarsgrupperna är rätt bemannade och att alla har kunskap och kompetens för att optimalt använda stödverktyg och verksamhetssystem.

Vårt arbetssätt innebär att var och en

- tar ansvar för att vara korrekt inloggad
- aktivt använder kunskapen från vår modell för samtalsmetodik (Talkmap) och coachning för väl avvägda samtal
- delar med sig av goda exempel i arbetssätt och metodik
- följer prioriteringen mellan arbetsuppgifterna för hög tillgänglighet

Verksamheten ska alltid vara tillgänglig under våra öppettider. Om en enhet behöver stänga för t.ex. arbetsplatsträff (APT), verksamhetsplanering eller utbildning kopplas samtalen till svarsgruppen för övriga frågor "Stockholm Direkt". Alla servicehandläggare ska efter utbildning kunna svara på ärenden som kommer via "Stockholm Direkt".

Uppföljning

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

Hur uppdragsgivarna upplever vår tillgänglighet framkommer i kundenkäter och vid kundmöten vilket ger viktig information och underlag för förbättringsarbete.

Telefonservicen följs upp kontinuerligt för att säkerställa svarstider, rätt bemanning och lika service samt för att hitta förbättringsmöjligheter och delaktighet kring resultat och måluppfyllelse. Antal samtal och inloggningstid i Callguide, svarsfrekvens, väntetider, och belastning på totalnivå redovisas och presenteras månadsvis på ledningsgrupps-, enhetsmöten och på samarbetsytan.

Planerade aktiviteter för tillgänglighet 2017	Start	Färdigt
En systematisk uppföljning av tillgänglighet i förhållande till inflöde, inloggningstid och samtalstid ska implementeras.	170101	171231
Mål för uppföljning av tillgänglighet på svarsgruppsnivå och för medarbetare ska definieras och implementeras, s.k. "förväntansnivåer".	170101	171231
Teknikbyte till IP-telefoni för ökad driftsäkerhet	170101	170831
Samordning och uppföljning av introduktion för nyanställda för högre effektivitet och ökad tillgänglighet.	170101	171231

Kontaktcenters mål för lösningsgrad

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

- i snitt ska minst 80 % av alla inkomna ärenden lösas vid första kontakten

Förväntat resultat

Medborgare och kunder som kontaktar kontaktcenter Stockholm ska få korrekt information eller sitt ärende enkelt och snabbt löst eller hänvisat till rätt instans vid första kontakten.

Alla ska få rätt och lika service med hög kvalitet och uppleva att vår service stödjer deras behov. Vi utför vårt uppdrag korrekt inom fastställda ledtider och enligt gränssnitt och serviceavtal.

Målet för lösningsgrad är ett genomsnitt för hela verksamheten. De olika svarsgrupper har olika lösningsgrad beroende på vilka frågor som kontaktcenter enligt gränssnittet ska lösa och vad som enligt avtal och överenskommet arbetssätt ska sändas vidare till förvaltningen.

Arbetssätt

Vårt samarbete med uppdragsgivarna är en viktig del i att säkerställa att vi kan leverera en hög lösningsgrad och korrekt information. Därför genomförs regelbundna avstämnings-/kundmöten med våra uppdragsgivare kring hur vi ska genomföra vårt uppdrag.

Vi säkerställer att medarbetare har god kännedom om gällande rutiner och arbetssätt för att ge effektiv och korrekt service samt att alla har kunskap om gällande gränssnitt och serviceavtal för respektive uppdrag.

Inkomna synpunkter och klagomål ska dokumenteras, följas upp och tas tillvara i verksamhetsutvecklingen. När vi identifierar ärenden där vi kan öka lösningsgraden, underlätta för medborgaren eller avlasta uppdragsgivaren är vi aktiva med att föreslå justeringar i gränssnittet.

Nyanställda medarbetare får introduktion i arbetssätt, rutiner, system, verksamhetsfrågor och Talkmap. Vidare får den nyanställda en erfaren kollega som handledare/mentor.

Alla medarbetare

- ska dagligen läsa det som publiceras på SY och ta egen tid för inläsning och uppdatering av information.

- har ansvar för att påtala till svarsgruppsansvarig eller chef om om information saknas på SY.

Vid rekrytering är det meriterande med andra språkkunskaper än svenska vilket också bidrar till en hög lösningsgrad. Då staden är ett så kallat finskt förvaltningsområde så ska kontaktcenter ge service på finska om medborgaren så begär. Men vi har även kompetens i andra språk som engelska, arabiska och spanska.

Uppföljning

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 en enhetlig hantering av ärenden både vad avser korrekt loggning, omfattning av informationsgivandet samt att fastställda rutiner och arbetssätt följs.

Under året kommer samarbetet med de förvaltningar som är våra uppdragsgivare fortsatt utvecklas. Vi arbetar för att kvalitetssäkra hur vi tar emot nya uppdrag och utvecklar de befintliga för att på bästa sätt möta uppdragsgivares och medborgares förväntningar.

Alla uppdragsgivare får regelbundet rapporter över ärendestatistik och lösningsgrad. Kontaktcenter mäter medborgarnas upplevelse av lösningsgraden på två olika sätt och utifrån två olika perspektiv. För att fånga upplevelsen utifrån medborgarens perspektiv använder kontaktcenter Call Guideenkät. Genom ärendehantering i KCH mäter vi hur stor andel som sänds vidare till förvaltningarna /uppdragsgivarna respektive hur stor andel som löses inom kontaktcenter.

Statistik från KCH och Callguide presenteras i ledningsgruppen och på enhetsmöten för analys och dialog kring våra resultat och för att hitta förbättringsmöjligheter.

Aktiviteter för lösningsgrad	Start	Färdigt
Fortsatt utveckling av arbetsmetodik.	170101	171231
Översyn av hur vi loggar ärenden i KCH efter att en ny version införs under våren.	170101	170601
Modell för att strukturerat och kvalitetssäkrat ta emot nya uppdrag och utveckla gränssnittet för de befintliga.	170101	171231
Information om gällande serviceavtal och gränssnitt för alla medarbetare	170101	171231
Kundlogg ska användas för att systematiskt ta tillvara avvikelser och synpunkter i förbättringsarbetet	170101	171231

Kontaktcenters mål för gott bemötande

Kontaktcenters service ska kännetecknas av ett mycket gott bemötande

- Minst 90 % av de som kontaktar oss skall vara nöjda med service och bemötande.

Förväntat resultat

En förutsättning för att kontaktcenter Stockholm skall lyckas i sitt uppdrag är att de som kontaktar oss, medborgare, kunder eller uppdragsgivare, upplever att de får ett mycket gott bemötande.

Arbetsätt

Vi använder aktivt de verktyg vi får genom utbildningen i samtalsmetodik och bemötande. Samtliga servicehandläggare genomgår fortlöpande utbildning i Talkmap samt Klarspråk i skriftspråk. Alla servicehandläggare får individuell coaching som stöd till ett gott bemötande.

Kontinuerlig kompetensutveckling avseende verksamhetskunskap ökar vår förmåga att bemöta kundens frågor på rätt nivå. Vi ska förebygga att fel uppstår och tar vara på erfarenheterna för att förhindra upprepning.

En god service kräver även att vi kan anpassa leverans och bemötande och att vi jobbar lösningsorienterat för att möta kundernas olika behov av både hög kvalitet och effektiva kundcentertjänster.

Vid rekrytering är intresse för och förmåga att ge bra service ett mycket viktigt krav.

Uppföljning

Vi genomför via telefonisystemet regelbundet en 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. Detta är viktiga verktyg för att utveckla verksamheten.

Aktiviteter för gott bemötande	Start	Färdigt
Ny modell och ny utförare för mätning av kundnöjdhet som redovisas på total, enhets, svarsgrupps och individnivå ska tas fram	170101	171231
Fortsatt utbildning enligt Talkmap och Klarspråk i	170101	171231

skriftspråk samt medlyssning och coaching		
---	--	--

Kontaktcenters mål för produktivitet

Utöver nämndens mål för verksamheten har kontaktcenter även formulerat ett årsmål gällande effektiv service och produktivitet.

Kontaktcenters produktivitet ska vara hög och följas upp enligt fastställda mätetal.

- Kontaktcenter ska under året fastställa och implementera mått som beskriver och utvecklar vår produktivitet inom verksamheten.

Förväntat resultat

Andelen uppdragsgivare som är nöjda med service och tjänster ska öka. Nämnder och bolag ska uppleva att kontaktcenter utgör ett stöd till deras verksamhet utifrån deras behov och att vi tillhandahåller prisvärda tjänster och bidrar till att utveckla stadens processer.

Arbetssätt

Arbetet med att tydliggöra målen för produktivitet ska inledas med en nulägesanalys och nollmätning som utgångspunkt inför påföljande analys och val av förbättringsområden.

Under året ska mätetal för effektivitet och produktivitet utvecklas och förankras samt följas upp bland medarbetare och uppdragsgivare.

Verksamheten ska under året prioritera arbetet med att utveckla relevanta metoder och mätetal för att följa och analysera intäkter, volymer, servicegrad och kostnader per svarsområde och per enhet. Syftet är att få en enklare uppföljning och framförhållning som ska bidra till högre kostnadseffektivitet och minskad administration.

Uppföljning

De fastställda måtten för produktivitet och prestationer ska följas upp tertialvis och redovisas på ledningsgrupps- och enhetsnivå. I samband med medarbetarsamtalet sker även dialog om den enskildes medarbetarens andel i hur prestationsmålen nås.

I samband med kundmöten redovisas priser och kostnader för respektive kundförvaltning. Då sker även avstämning kring hur vi uppfyller förväntningarna gällande om vår service upplevs prisvärd, användarvänlig och stöder medborgarnas behov.

Aktiviteter för produktivitet	Start	Färdigt
Fastställande av mätetal	170101	170228
"Nollmätning"	170101	170331

Förankring av fastställda inom verksamheten	170101	171231
Kontinuerlig uppföljning och dialog för fortsatt utveckling	170101	171231

Resursanvändning

Som medarbetare i Stockholms stad arbetar vi ytterst på uppdrag av stockholmarna och vårt arbete finansieras med skatter och avgifter. Vi utgår från stockholmarnas behov och använder de gemensamma resurserna och kompetensen på bästa sätt för hög service och effektivitet.

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och bygger på självkostnadsprinciper enligt stadens anvisningar. Priserna tas fram i samråd uppdragsgivarna och stadsledningskontoret och fastställs av servicenämnden.

Som medarbetare inom kontaktcenter Stockholm känner var och en till vilka resultat vi förväntas uppnå och hur vi ständigt utvecklar våra arbetssätt och vår kompetens för att uppfylla dessa. Alla medarbetare ska känna till och förstå sambandet mellan intäkter och kostnader för att kunna vara delaktiga i utvecklingen av verksamheten. Intäkter och kostnader följs upp månadsvis och resultatet redovisar på arbetsplatsträffar.

Kompetens

Målen för verksamheten ska uppnås genom att medarbetarna har den kunskap som krävs för att uppfylla våra mål och åtaganden. Medarbetarnas professionella kunnande tas tillvara i arbetet med att utveckla tjänsterna och verksamheten.

En kompetent och engagerad personal skapar förtroendefulla möten med medborgare och kunder. Alla medarbetare ska ges goda möjligheter till delaktighet och inflytande samt till att utvecklas och ta ansvar i arbetet. Var och en har eget ansvar för, och ska ta egna initiativ till, kompetensutveckling utifrån verksamhetens behov samt aktivt medverka till att utveckla verksamheten.

Ansvaret för kompetensutveckling ligger både hos chefer och medarbetare. Kompetensutveckling genomförs med utgångspunkt från verksamhetens mål och resurser samt medarbetarnas behov. Tillsammans med respektive chef planeras behovet av kompetensutveckling framför allt i samband med medarbetarsamtalet. De som på olika sätt vill delta i verksamhetsutvecklingsprojekt eller vill utveckla sin egen kompetens ska uppmuntras.

Samtliga servicehandläggare får regelbunden coachning i samtalsteknik och bemötande. Verksamhetsutbildning genomförs för

att alla servicehandläggare ska vara uppdaterade inom sina kompetensområden. Alla ska dagligen uppdatera sig med aktuell information via samarbetsytan och intranätet.

I uppdraget som svarsgruppsspecialist ingår att samordna relevant information om förvaltningarna och kring uppdragen för att proaktivt ge kollegor och verksamheten goda förutsättningar för en effektiv service och för att bidra till kompetensutvecklingen.

Verksamhetsutbildningarna genomförs dels som ren utbildning men också i samband med enhetsmöten, som inläsningsmaterial och via material på kontaktcenters samarbetsyta.

System och program

Kontaktcenter använder många olika system för att utföra uppdraget. Förutom ärendehanteringssystemet KCH använder verksamheten ett 30-tal olika system och program som stöd för arbetet och i kontakten med förvaltningar och medborgare. Det mest betydande som gäller för alla svarområden är telefonisystemet Telia CallGuide samt stadens sociala system som Paraplyet, skolplattformen med Bosko, ekonomisystemet Agresso M4, MS Office för e-posthantering osv.

Därutöver är samarbetsytan (SY) en mycket viktig plattform för att ha samlad och aktuell information för det dagliga arbetet. Det sker en ständig översyn av strukturen i samarbetsytan för att underlätta hitta den information som eftersöks i det dagliga arbetet.

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 och Skype för företag.

Vi levererar verksamhetsstatistik regelbundet till våra uppdragsgivare och har även uppföljningsmöten. Information om vår verksamhet sprids även genom serviceförvaltningens kundwebb. Denna lanseras för att underlätta för kunderna att finna den information de behöver om serviceförvaltningens verksamheter. Webbplatsen kommer efter hand att utvecklas utifrån kundernas behov och önskemål.

Vi fortsätter att 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 kontaktcenter och att fler förvaltningar och bolag efterfrågar kontaktcenters tjänster.

Den externa kommunikationen sker främst genom att uppdaterad information finns på stadens hemsida. Vidare finns information om verksamheten 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

Intern samverkan

Ledningsgruppen träffas varje onsdag. Mötesanteckningar finns tillgängliga på samverkansytan. Hela verksamhetsområdet har gemensamt stormöten ett antal gånger per år för gemensam uppföljning, information eller aktivitet. Årligen genomförs även enhetsvisa planeringskonferenser. Förvaltningschefen samlar varje höst samtliga medarbetare för en återblick på året som gått och kring det kommande årets planering.

Samverkansforum/ Möte	Deltagare	Frekvens
KC-dag	Alla medarbetare	per halvår
Ledningsgrupp	Chefer och verksamhetsutvecklare	veckovis
Enhetsmöte/APT	Alla medarbetare	10 APT per år
Metodmöten	Enhetens medarbetare	månadvis
Användarforum KCH	Deltagare från resp. enhet och förvaltningsledare	enligt förvaltningsplan för avsett system
Förvaltningsgrupp	Förvaltningsledning och fackliga företrädare	månadsvis
Chefsforum	Enhetschefer och ledning inom förvaltningen	månadsvis

Extern samverkan

Samverkan med de förvaltningar och bolag som är våra uppdragsgivare är en förutsättning för att verksamhetens uppdrag. Våra samarbetspartners blir allt fler då fler inom staden anlitar våra tjänster. Samverkan med uppdragsgivarna sker genom informationsutbyte kring sakfrågor och nyheter.

Verksamheten genomför studiebesök hos t.ex. andra kommuner och kundcenterföretag och tar även frekvent emot besök för omvärldsbevakning och erfarenhetsutbyte.

Samverkansforum /Möte	Deltagare	Frekvens
Kundmöten	Enhetschef, svarsgruppsvarig,	Enligt ök

	förvaltningar	
Avd. chefsmöten/ beställarchefsmöten	Enhetschef, förvaltningar	Enligt årsplan
Samverkansmöten med tex. utbildnings- o äldreförvaltningen	Enhetschef, svarsgruppsansvarig	Enligt ök
Öppet hus	Uppdragsgivare nya och blivande	Enligt ök

Medarbetarna

Då verksamhetsområdets uppdrag ständigt förändras i enlighet med uppdragsgivarnas och medborgarnas behov, har chefer och medarbetare tillsammans ett ansvar att rusta oss på bästa sätt för förändringar. Det sker genom att regelbunden dialog och delaktighet om vad och hur vi levererar vår service och utvecklar vår verksamhet.

Vid medarbetarsamtal såväl som enhetsmöten och arbetsplatsträffar diskuteras våra mål, vad vi uppnått, vilka möjligheter respektive hinder vi ser för fortsatt utveckling. Vi följer särskilt upp hur våra resultat och genomförda aktiviteter inför tertialrapport 2 och inför verksamhetsberättelsen.

Stadens uppdaterade personalpolicy ska implementeras i organisationen genom bland annat information på chefsforum och i samband med arbetsplatsträffar under året.

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Nämndens insatser förväntas resultera i att medarbetarna ges goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö som bidrar både till väl fungerande verksamheter och ett långsiktigt hållbart arbetsliv. Både chefer och medarbetare har ett ansvar för att åstadkomma en god arbetsmiljö.

Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv. Arbetet för att uppnå en god arbetsmiljö och ett gott arbetsklimat ska alltid botten i den gemensamma visionen och värdegrunden.

Alla medarbetare involveras i planering och åtgärder för förbättring och utveckling av arbetsmiljön via APT och enhetsmöten. Men delaktighet innebär också ansvar. Alla medarbetare ska känna till gällande dokument och planer inom området.

Vi följer fortlöpande volymer och flöden för att åstadkomma en jämn arbetsbelastning och god arbetsmiljö både mellan grupper och för enskilda medarbetare.

Medarbetarenkäten är en viktig temperaturmätare för såväl de fysiska som psykiska arbetsmiljöfrågorna. I enlighet med resultatet av

undersökningen gör varje enhet en handlingsplan utifrån de prioriterade utvecklingsområden som medarbetare och chef gemensamt har ansvar att arbeta vidare med. Dialogen utgår ifrån att varje medarbetare tar ett aktivt ansvar för sin utveckling och sina arbetsuppgifter, för att utveckla verksamheten och för att skapa ett bra arbetsklimat på arbetsplatsen. Uppföljning sker i samband med APT.

Via stadens medarbetarenkät ges även respektive chef en individuell återkoppling gällande ledarskapet.

På den samarbetsytan (SY) finns de dokument som framtagits föra att förtydliga den goda arbetsplatsen och detta ska regelbundet följas upp på APT. Det är dokumenten gällande "Trivselregler" och "Bästa arbetsplatsen" och "Så gör vi på jobbet" och sammanställningen av former för delaktighet. Denna sammanställning beskriver formerna för delaktighet liksom vilka rättigheter så väl som skyldigheter man som medarbetare har.

Sjukfrånvaro

Verksamheten genomför fortsatta insatser för att främja hälsa och minska sjukfrånvaron. Analys sker kontinuerligt av orsaker och omständigheter kring sjukfrånvaron för kunna bidra med tidiga insatser och stöd. Cheferna stödjer och följer upp de medarbetare som är frånvarande på grund av sjukdom för en aktiv rehabilitering i enlighet med stadens direktiv på området. I samarbete med företagshälsovården erbjuds tidiga och riktade insatser för att fånga upp och bedöma anledningen till korttidsfrånvaro.

Medarbetarna erbjuds olika friskvårdsinsatser för att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaro. Alla kan utnyttja förmånen friskvårdstimme på betald arbetstid om arbetet så tillåter. Vidare erbjuds subventionerad massage, subventionerat träningskort för stadens simhallar samt en friskvårdspeng (1000 kr för 2017).

Verksamhetsområdets mål för sjukfrånvaron följer nämndens mål för 2017 vilket är 5,8%. Sjukfrånvaron är fortsatt tämligen hög inom kontaktcenter och uppgick enligt de senaste uppgifterna till 7,4% (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, jan - dec 2016). Den korta sjukfrånvaron per december 2016 är 3,08% och den långa 4,29%.

Gällande den långvariga sjukfrånvaron kan konstateras att orsaken i de allra flesta fall kan hänföras till svåra sjukdomstillstånd med behov av långvarig sjukskrivning och rehabilitering. En viss orsak till korttidsfrånvaro kan härleda från arbetets art med övervägande del av tiden aktivt i telefon.

Kompetensförsörjning

Verksamheten bedöms ha ett relativt stort behov av rekrytering under det kommande året. Den externa personalomsättningen är 22 % för

2016. De flesta går vidare till jobb i staden då erfarenhet från kontaktcenter utgör en bra språngbräda till andra arbeten inom staden. Skälet är även ökade volymer och nya uppdrag som medför behov av rekrytering och kompetensförstärkning.

Kontaktcenter har till viss del svårt få den kompetens som efterfrågas på grund av marknadsläget. Det rör främst Äldre Direkt vid rekrytering av personal med socialsekreterar-/biståndsbedömarerfarenhet. Men detta gäller även vid rekrytering av servicehandläggare till enheten Barn och ungdom där det kravet är pedagogisk bakgrund.

Verksamheten präglas av en stor års-/vecko - och säsongsvariation i inflöde och uppdrag utifrån uppdragens art. Därför behövs en ständig rekrytering av vikarier som även kräver upplärning och introduktion.

Under året fortsätter dialogen med uppdragsgivare och medarbetare kring rimlig kompetensbakgrund och rekryteringsbas som för de svarsområdena som idag anställer socionomer för fortsatt säkrad bemanning och kvalitet i uppdrag och service.

Arbetet enligt nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan
Jämställdhets- och mångfaldsperspektiven ska prägla hela organisationen. Alla ska ha samma möjligheter och behandlas lika i fråga om arbetsförhållanden och anställningsvillkor. En mångfald ska eftersträvas vad gäller medarbetarnas kompetenser, språk, bakgrund med mera och diskriminering får inte förekomma. All rekrytering ska vara kompetensbaserad. Under året genomförs ett antal aktiviteter enligt förvaltningens handlingsplan för jämställdhetsintegrering.

Det är viktigt att alla medarbetare ska uppleva att de har en trygg och säker arbetsmiljö och arbetsförhållanden samt att det vid rekrytering eftersträvas en kvalitetssäkrad rekryteringsprocess som säkerställer att kompetensen blir avgörande och att ingen diskriminering sker.

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 kandidaterna få information om verksamhetsområdets lönekriterier.

Serviceförvaltningens medarbetare har tillsammans tagit fram den gemensamma visionen, verksamhetsidén och värdegrunden. Detta är vår utgångspunkt både i vardagen och i det framtåtriktade utvecklingsarbetet för att kunna få nöjda medarbetare och nöjda kunder.

Nyckelorden i enlighet med värdegrunden (KÖRA) är en naturlig utgångspunkt i vår dialog kring vad service innebär för oss och för

våra kunder. KÖRA inarbetat i underlaget till medarbetar- och lönesamtal och ingår i introduktionen för nyanställda.

Utveckling

De områden som kontaktcenter kommer att arbeta särskilt med under 2017 är dels de uppdrag som vi fått i budget för året och som redovisas nedan. Vidare beskrivs övriga utvecklingsinsatser under respektive mål för verksamhetsområdet.

Nämndmålet: Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet

Aktiviteter för rätt service och kvalitet	Start	Färdigt
Förbättrad kommunikation avseende äldreomsorg	170101	171231

Nämnden ska genom Äldre direkt inom Kontaktcenter medverka till att uppfylla stadens mål. Verksamheten ska erbjuda lättillgänglig och kvalificerad information samt vägledning om äldreomsorgen i Stockholms stad. Under året kommer nämnden i samverkan med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna att göras en översyn gällande kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt i äldrefrågor i syfte att förbättra dialogen och servicen för medborgare och brukare.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att företag väljer att etablera sig i Stockholm

Kontaktcenter ska bidra till målet genom tillhandahålla lättillgänglig information och service som ska underlätta för företag att vara och bli företagare inom Stockholm.

Kontaktcenter erbjuder lättillgängliga tjänster som exempelvis avseende bokning av tillfälliga försäljningsplatser, nyttoparkeringstillstånd med mera. Vi arbetar vidare med att bredda vårt utbud av effektiva tjänster som kan bidra till att underlätta för företag som behöver information eller service från staden.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Verksamhetens insatser ska bidra till att den information och service som erbjuds upplevs som lättillgänglig av stockholmarna, oavsett var man bor i staden eller om man har en funktionsnedsättning.

Kontaktcenter ska tillhandahålla information och service som, så långt det är möjligt, görs tillgänglig bland annat för personer med funktionshinder. Vidare erbjuds information och vägledning på flera språk såsom exempelvis engelska, finska, spanska, turkiska och arabiska samt genom via tekniska hjälpmedel som t.ex. tjänsten Teletal.

Under året ska verksamheten fortsätta att öka kunskapen om tekniska hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning samt att se på möjligheterna att bredda uppdraget till att även erbjuda tjänster via sociala medier. Detta för att bedöma hur verksamheten kan utvecklas så att det blir lättare att kommunicera med verksamheten.

Övrigt

Enhetens miljöarbete utifrån stadens miljöprogram 2017-2020

I nämndens verksamhetsplan för 2017 anges att servicenämndens verksamheter har ett förhållningssätt som värnar klimatet och en hållbar livsmiljö, vilket naturligtvis inkluderar kontaktcenter Stockholm. I de inköp som görs väljs i största möjliga mån miljövänliga 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 de samma som finns i nämndens internkontrollplan. Särskild vikt kommer vi att lägga på riskerna som avser informationssäkerhet och behörigheter.

Informationssäkerhet

Inom kontaktcenter hanteras en mängd sekretessbelagd information. Det är därför viktigt att alla är trygga med hur vi säkerställer att inte felaktig eller sekretessbelagd information lämnas ut. Under året kommer därför att fortsatt uppdatering av rutinerna och regler för sekretessbelagd information och utbildning kring detta för samtliga medarbetare.

Under året kommer även det påbörjade arbetet för att säkerställa rutiner och arbetssätt för tilldelning, uppföljning och avslut av behörigheter i de verksamhetssystem som finns inom organisationen.

Aktiviteter för riskhantering och internkontroll	Start	Färdigt
Intern kontroll genomförs för att kontrollera att rutiner och arbetssätt för sekretess efterföljs.	170101	171231
Arbetssätt och rutiner fastställs där det ingår regelbunden uppföljning och internkontroll	170101	170228