

Handläggare

Verksamhetschef: Mariann Hellström

Telefon: 08 - 508 11930

E-post: mariann.hellstrom@stockholm.se**Verksamhetsplan 2018***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 2018 kontaktcenter-tjänster samt webbredaktörstjänster som beskrivs nedan.

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 2018 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
- tomträttsfakturer
- företagslots och evenemangslots
- frågor om utsatta EU-medborgare och flyktingar
- inloggningssupport gällande stadens e-tjänster.
- allmänna frågor om Stockholms stad, Stockholm Direkt
- utebliven sophämtning och avfallsfakturer för Stockholm Vatten
- medborgarcermoni

Webbredaktion Stockholm

Webbredaktionen arbetar på uppdrag av stadens förvaltningar och bolag och är en frivillig tjänst. 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 en stabil mängd återkommande uppdrag och efterfrågan av sina tjänster. Under 2018 gör staden en uppgradering av webbplatsen stockholm.se med en ny plattform. I samband detta arbete förväntas webbredaktionen få ett utökat uppdrag.

Tjänsten ”Tyck till” som hanterar synpunkter avseende stadens verksamheter ska avvecklas under 2018. Men serviceförvaltningen har under avvecklingsperioden fortsatt ansvar för systemförvaltning

och support för tjänsten då kontaktcenters ärendehanteringssystem (KCH) utgör den underliggande databasen.

Budget för 2018

Kostnader och intäkter beräknas enligt följande för alla tjänster:

Budget, belopp i mnkr	Kostnader	Intäkter	Netto
Kontaktcenter	41,2	53,2	-12,0

Kontaktcenters bidrag till förvaltningens gemensamma kostnader såsom nämnd och administration, lokaler, IT, kontorsmateriel, städning, företagshälsovård med mera är totalt 12,0 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 verksamheten ständigt utvecklas för en hög kvalitet och effektivitet inom vårt uppdrag och tjänster.

Organisation

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

Kompetenskraven är kopplade till det svarsområde och uppdrag som man arbetar inom. Utöver adekvat kompetens samt utbildning och erfarenhet, är ett av de viktigaste kraven en god förmåga, engagemang och genuint intresse för att ge bästa tänkbara service.

Många medarbetare har även en lång erfarenhet av stadens verksamhet och gällande de aktuella uppdragen. Vidare har ett flertal av servicehandläggarna med uppdrag avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning och överförmyndarfrågor högskoleutbildning som socionom, erfarenhet som biståndshandläggare eller liknande.

Bland de servicehandläggare som arbetar med förskole- och skoluppdragen har ett flertal någon form av pedagogisk utbildning som t.ex. lärare eller förskollärare.

De medarbetare som arbetar med webbuppdragen är utbildade 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.

Antalet helårsanställningar vid de fyra enheterna uppgår i budget för 2018 till 76. Därutöver anlitas vid behov timvikarier och personal från bemanningsföretag.

Verksamheten är placerad i Husby. Under året planeras för att kontaktcenter ska samlokaliseras med övriga serviceförvaltningen till Palmfeltscener vid Globen.

Kommunfullmäktiges mål

I budget för 2018 har kommunfullmäktige antagit följande inriktningsmål:

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

Nämndens mål för verksamhetsområdet

Inom ramen för inriktningsmålen har kommunfullmäktige fastlagt mål för 2018 där man pekar på att servicenämnden ska fastställa mål som är styrande för verksamhetsområdet kontaktcenter.

Hur kontaktcenter bidrar till att dessa nämndmål ska uppfyllas beskrivs enligt nedan.

1.1 Servicenämnden ska bidra till att alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Stockholmarna erbjuds en likvärdig, lättillgänglig och kvalificerad service gällande verksamheter för barn och ungdom. Kontaktcenter informerar och svarar på frågor om val till förskola och skola, sommarkoloniverksamhet samt kulturskola med mera. Kontaktcenter hanterar även delar av köhanteringen för förskoleverksamheten.

Likvärdighet ska säkerställas genom att servicen kan erbjudas på flera språk och så långt det är möjligt anpassas till medborgarnas olika behov av service.

1.2 Servicenämnden ska bidra till att tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Kontaktcenters service förväntas bidra gynnsamt för nyanlända personers förutsättningar för etablering och deltagande i samhället, vilket ska bidra till ökad förståelse för utsatta personers livsbetingelser, till klarhet om regelverk på området samt till kännedom om stadens insatser på området.

Kontaktcenter ger på uppdrag av socialförvaltningen information och svar på frågor till privatpersoner som är intresserade av att hyra ut sin bostad till nyanlända. Information kan ges till allmänheten gällande frågor om utsatta personer, tiggeri, olovliga bosättningar med mera samt om aktuella insatser från staden och andra myndigheter.

1.5 Servicenämnden ska bidra till att Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

Kontaktcenter förväntas genom arbetet med stadens administration av sommarkoloniplatser medverka till att servicen på området ska vara lättillgänglig och likvärdig för alla stockholmare.

Verksamheten samarbetar här med Södermalms stadsdelsförvaltning som har ett samordningsansvar för kolloverksamheten i staden samt med övriga stadsdelsförvaltningar.

1.6 Servicenämnden ska bidra till att alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Kontaktcenters insatser förväntas underlätta för barn och deras föräldrar att få information om, välja kurs eller aktivitet och göra anmälan till kulturskolan. Så långt det är möjligt ges informationen så att den är lättillgänglig och likvärdig för alla. Detta oavsett var man bor, om man behöver kommunicera på ett annat språk än svenska eller om servicen på annat sätt behöver anpassas till medborgarnas olika behov.

1.7 Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet

De äldre och deras anhöriga erbjuds en snabb, lättillgänglig och kvalificerad hjälp och vägledning inom äldreomsorgsområdet, via telefon och e-post. Detta kan avse information om olika boendemöjligheter samt om vilken service som finns. Vidare ges information om vikten av att stå i bostadskö samt om regler på området, exempelvis gällande bostadstillägg.

Servicen omfattar även att hjälpa äldre och anhöriga att söka information om äldreomsorg på webben, hitta kvalitetsredovisningar och nyckeltal för verksamheter samt möjlighet att jämföra alternativ. Det ingår även att informera om att kommunen blir utförare när äldre inte gör ett aktivt val av hemtjänst. Därutöver ges även information om alla aktiviteter för äldre i stadsdelsområdena.

Servicenämnden ska, i enlighet med kommunfullmäktiges budget 2018, i samverkan med äldregruppen och stadsdelsnämnderna kontinuerligt se över kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt. Detta för att förbättra information och kontaktvägar mellan stadens olika aktörer i äldrefrågor, i syfte att förbättra dialogen och servicen för invånare och brukare.

3.2 Servicenämnden bidrar till att Stockholms är en företagsvänlig stad

Kontaktcenters service ska bidra till att underlätta för företag att ta ställning för att bedriva verksamhet i Stockholm. Tjänsterna gäller exempelvis bokning av tillfälliga försäljningsplatser, nyttoparkeringstillstånd, dubbdäcksdispenser med mera. Vidare ingår att informera om serveringstillstånd för alkohol och livsmedelskontroll, svara på frågor kring tomträttsfakturer samt förmedla kontaktuppgifter i övriga tomträtsfrågor. Kontaktcenter besvarar frågor om hälsoskydd samt reklamationer gällande avfallshantering.

Företagare och medborgare kan få vägledning om exempelvis vart man vänder sig när man vill starta företag eller arrangera evenemang i staden samt vilka tillstånd som krävs när man startar en verksamhet. Till tjänsterna hör även en företags- och evenemangslots.

4.6 Servicenämnden bidrar till att Stockholm är en tillgänglig stad för alla.

Nämndens insatser förväntas resultera i att den information och service som erbjuds upplevs som lättillgänglig av stockholmarna, oavsett var man bor i staden eller om man har särskilda servicebehov. Alla som har kontakt med verksamheten ska så långt det är möjligt kunna kommunicera och tillgodogöra sig servicen utifrån sina förutsättningar.

Målet ska uppfyllas genom att 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.

Webbredaktörerna inom kontaktcenter ska bidra till ökad tillgänglighet vad gäller övriga nämnders information på stadens webbplatser.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	90 %	tas fram av nämnden	Tertial

4.7 Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Nämnden får genom kontaktcenter kunskap om medborgarnas behov och önskemål när det gäller stadens tillgänglighet och service. Detta ska tas tillvara och framföras till beställande förvaltningar, exempelvis vid kundmöten och genom regelbundet redovisad statistik över inkomna ärenden

KF:s mål för kontaktcenter Stockholm

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

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

Verksamheten ska vara en enkel och tydlig kanal för snabb information och kvalificerad service. Arbetet med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration ska fortsätta. Kunderna och medborgarna ska vara i centrum för arbetet och utvecklingen. Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av god kvalitet.

Kontaktcenter Stockholm ska vara den självklara samarbetspartnern när stadens förvaltningar och bolag har projekt eller verksamheter som ställer krav på en effektiv och tillförlitlig kommunikation med invånarna.

Enheternas mål

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 %

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

Vi mäter för 2018 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 är kanalerna till kontaktcenter förutom telefonen även e-post, brev samt att det även förekommer personliga besök.

Vi planerar verksamheten så att svarsgrupperna ska vara optimalt bemannade i enlighet med fastställda mätetal. Genom daglig styrning omfördelas resurserna i enlighet med inkommande ärendevolymer.

Hur väl 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. För att säkra en hög tillgänglighet används upplärda timvikarier vid semesterperioder, sjukdom och arbetstoppar.

Vårt arbetssätt innebär att var och en tar ansvar för att vara korrekt inloggad samt aktivt använder kunskapen från vår modell för samtalsmetodik (Talkmap) och coachning för väl avvägda samtal. Det är väsentligt att man delar med sig av goda exempel i arbetssätt och metodik och 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 allmänna frågor, ”Stockholm Direkt”. Efter utbildning ska alla servicehandläggare kunna svara på ärenden som kommer via ”Stockholm Direkt”.

Webbredaktionen organiserar sitt arbete så att någon i gruppen alltid finns tillgänglig för inkommande ärenden och tillser att e-post besvaras inom en arbetsdag.

Uppföljning

Medborgarundersökningar genomförs återkommande 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.

För en uppnå en stabil och hög tillgänglighet genomförs åtgärder för en optimerad resursplanering. Servicen följs upp kontinuerligt för att säkerställa svarstider, rätt bemanning och lika service samt för att hitta förbättringsmöjligheter och delaktighet kring resultat och måluppfyllelse. Antal ärenden och inloggningstid i CallGuide, svarsfrekvens, väntetider, och belastning på totalnivå redovisas och presenteras månadsvis på ledningsgrupps-, enhetsmöten och på samarbetsytan.

Planerade aktiviteter för tillgänglighet 2018	Start	Färdigt
En systematisk uppföljning av inflöde, inloggningstid, schemauppföljning och samtalstid ska implementeras på alla nivåer.	180101	181231
Fortsatt implementering och utveckling av s.k. ”förväntansnivåer”.	180101	181231

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 vid första kontakten få korrekt information eller sitt ärende enkelt och snabbt löst eller hänvisat till rätt instans.

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 kontaktcenter-verksamheten. De olika svarsgrupperna kan ha olika lösningsgrad beroende på vilka frågor som kontaktcenter ska lösa enligt gränssnitt, serviceavtal och överenskommet arbetssätt och vad som ska sändas vidare till förvaltningen.

Arbetssätt

Vårt samarbete med uppdragsgivarna är en väsentligt för att säkerställa att vi kan leverera en hög lösningsgrad och korrekt information. Det genomförs regelbundna kundmöten med förvaltningarna för att skapa förståelse för varandras uppdrag och för att tillsammans utveckla servicen till stockholmarna.

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 föreslår vi justeringar i gränssnittet.

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

Alla medarbetare har eget ansvar att dagligen läsa det som publiceras på SY, planera tid för inläsning och uppdatering av information samt att påtala om information saknas. Under året ska

samarbetsytans struktur och användbarhet ses över för att det ska bli lättare att snabbt hitta adekvat information för arbetet.

Vid rekrytering är det meriterande med andra språkkunskaper än svenska vilket bidrar till en hög lösningsgrad. Då staden är ett så kallat finskt förvaltningsområde så ska kontaktcenter tillhandahålla service på finska om medborgaren så begär.

Uppföljning

Uppföljningssamtal sker med de nyanställda för att säkerställa att man tillgodogjort sig introduktionen med utbildning och praktisk träning. Det syftar också till att säkerställa att en enhetlig hantering av ärenden både vad avser korrektloggning, omfattning av informationsgivandet samt att fastställda rutiner och arbetssätt följs.

Under 2018 kommer samarbetet med de förvaltningar som är våra uppdragsgivare att fortsatt utvecklas. Vi kvalitetssäkrar hur vi tar emot nya uppdrag och utvecklar de befintliga för att på bästa sätt möta uppdragsgivares och medborgares förväntningar.

Kontaktcenter mäter medborgarnas upplevelse av lösningsgraden på två olika sätt och utifrån två olika perspektiv. För att fånga upplevelsen utifrån medborgarens perspektiv använder kontaktcenter CallGuide-enkät. Genom ärendehantering i KCH mäter vi hur stor andel som sänds vidare till förvaltningarna /uppdragsgivarna respektive hur stor andel som löses inom kontaktcenter.

Statistik över ärendevolymer och lösningsgrad publiceras kontinuerligt och är tillgänglig för uppdragsgivarna. Statistik från KCH och Callguide och presenteras i ledningsgruppen och på enhetsmöten för analys och dialog kring resultat och förbättringsmöjligheter.

Aktiviteter för lösningsgrad 2018	Start	Färdigt
Fortsatt utveckling av arbetsmetodik inom KC	180101	181231
Översyn och definition av ansvar och roller	180101	180301
Fortsatt översyn av loggning av ärenden i KCH	180101	180601
Fortsatt utveckling av gemensam modell för introduktion och utbildning inom KC.	180101	180630
Uppdatering av samarbetsytan	180101	181231

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.

Arbetssätt

Vi använder aktivt de verktyg vi får genom utbildningen i samtalsmetodik och bemötande. Samtliga servicehandläggare genomgår fortlöpande utbildning i Talkmap samt Klarspråk. 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. Vi ska logga synpunkter och avvikelser för att systematiskt ta tillvarata detta i förbättringsarbetet.

En god service kräver även att vi kan anpassa leverans och bemötande och jobba 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

Via telefonsystemet genomförs 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.

Webbredaktionen följer upp förvaltningarnas/bolagens uppfattning om tjänsternas kvalitet genom en webbenkät om skickas till beställaren efter varje genomfört uppdrag eller på årsnivå.

Aktiviteter för gott bemötande 2018	Start	Färdigt
--	--------------	----------------

Fortsatt utbildning enligt Talkmap och Klarspråk samt medlyssning och coachning	180101	181231
Rutinerna för hantering av skyddade personuppgifter och sekretess ska samordnas inom KC för säker hantering. Uppdrag till svarsgruppsspecialisterna.	180101	180601
Användning av avvikelselogg ska fortsatt utvecklas för att systematiskt ta tillvara avvikelser och synpunkter i förbättringsarbetet	180101	181231
Statistik över levererade tjänster ska göras tillgänglig på kundwebben	180101	180201
Webbenkät för webbredaktionens uppdrag	180101	180228

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 fortsätta arbetet med att 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

Vi fortsätter att utveckla relevanta metoder och mätetal för att följa och analysera intäkter, volymer, servicegrad och kostnader per svarsområde och per enhet. Vi ser över hur arbetsflöden och processer för effektiv hantering i enlighet med serviceavtal och kundbehov.

Syftet är att få en enklare uppföljning och framförhållning, ett mer enhetligt arbetssätt som kan ge möjlighet till jämförelse mellan svarsgrupper och enheter och som i förlängningen kan bidra till högre kostnadseffektivitet.

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 hur den enskilde medarbetarens bidrag till att prestationsmålen nås.

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

Aktiviteter för produktivitet 2018	Start	Färdigt
Kontinuerlig uppföljning och dialog kring mätetal för fortsatt utveckling	180101	181231
Arbetet med översyn av processer och kartläggning av arbetsflöden ska påbörjas	180101	181231

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 resurser och kompetens på bästa sätt för hög service och effektivitet.

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och bygger på självkostnadsprinciper enligt stadens anvisningar. Priserna tas fram i samråd med 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 redovisas 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. Både chef och medarbetare delar på ansvaret för kompetensutvecklingen.

- Alla medarbetare ska ges goda möjligheter till delaktighet och inflytande samt till att utvecklas och ta ansvar i arbetet.
- Var och en ska ta egna initiativ till kompetensutveckling utifrån verksamhetens behov samt aktivt medverka till att utveckla verksamheten.

Med utgångspunkt från verksamhetens mål och resurser samt medarbetarnas behov utvecklas kompetens och kunskap och planeras framför allt i samband med medarbetarsamtalet. Att delta i verksamhetsutvecklingsprojekt ska uppmuntras.

Samtliga servicehandläggare får regelbunden coachning i samtals-teknik och bemötande. Verksamhetsutbildning sker kontinuerligt så att alla har aktuell och adekvat kunskap inom sitt område.

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.

Verksamheten kommer under året att satsa på såväl gemensamma kompetensutvecklingsåtgärder som svarsgruppsspecifika satsningar. Arbetet med att kartlägga kompetensbehov på kortare och längre sikt fortsätter (kompetensdialoger). Inom serviceförvaltningen kommer den övergripande inriktningen under 2018 att bland annat vara ökad digital kompetens samt bemötande och kommunikation.

Övergripande kompetensutvecklings-aktiviteter inom KC för 2018	Start	Färdigt
Uppdatering av Outlookkompetensen för alla	180101	181231
Ökat erfarenhetsutbyte mellan svarsgrupperna genom att utvecklat samarbete mellan svarsgruppsspecialisterna	180101	181231
Auskultation och omvärldsbevakning inom och utom stadens organisation	180101	181231
Översyn och utformning av webbaserad introduktionsutbildning för först och främst CallGuide, KCH och Stockholm Direkt	180101	180601, 180831 180930

System och program

Kontaktcenter använder många olika system för att utföra uppdraget. Förutom ärendehanteringssystemet KCH och telefonisystemet CallGuide använder verksamheten ett 30-tal olika system och program som stöd för arbetet och i kontakten med förvaltningar och medborgare. Stadens sociala system som Paraplyet, skolplattformen med BER (Barn och elevregistret), ekonomisystemet Agresso M4 mycket viktiga för verksamhetens uppdrag.

Därutöver är samarbetsytan (SY) en mycket viktig plattform för att ha samlad och aktuell information för det dagliga arbetet liksom www.stockholm.se och stadens intranät.

Kommunikation

Effektiv kommunikation uppnås genom ett väl fungerande kommunikationssystem med ett tydligt ledarskap och ett aktivt medarbetarskap. Den interna 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 arbetsplats-träffar, kontaktcenters samarbetsyta och Skype för företag.

Kontaktcenter tillhandahåller kontinuerligt verksamhetsstatistik som våra uppdragsgivare har tillgång till. Information om vår verksamhet sprids även genom serviceförvaltningens kundwebb och nyhetsbrev. Vi ska fortsatt aktivt ge information inom staden om kontaktcenters uppdrag och hur vår service kan bidra till att såväl underlätta för medborgarna som att avlasta förvaltningarna. Målet är att fler förvaltningar, enheter och bolag ska efterfråga kontaktcenters tjänster.

Den externa kommunikationen sker främst genom information på stadens hemsida. Vidare finns information om kontaktcenters tjänster alltid med i stadens månadsannonser i lokalpressen. Information om vår verksamhet finns även i form av enkla broschyrer som skickas till främst via stadsdelsförvaltningarna.

Samverkan och samarbete

Intern samverkan

Ledningsgruppen träffas varje onsdag. Mötesanteckningar finns tillgängliga på samarbetsytan. Hela verksamhetsområdet har gemensamt stormöte minst en gång per år för uppföljning, information eller aktivitet. Enhetsvisa planeringskonferenser

genomförs årligen. Förvaltningschefen samlar varje höst samtliga medarbetare för en återblick på året som gått och kring det kommande årets planering.

Samverkansforum	Deltagare	Frekvens
KC-dag	Alla medarbetare	årsvis
Ledningsgrupp	Verksamhetschef, enhetschefer, verksamhetsutvecklare, bemanningsplanerare	veckovis
Enhetsmöte/APT	Enhetens medarbetare	månadsvis (10ggr/år)
Metodmöten	Enhetens medarbetare	månadsvis
Möten svarsgrupps-specialister	Svarsgruppsspecialister samt verksamhetsutvecklare	månadsvis
Användarforum KCH	Deltagare från resp. enhet och förvaltningsledare	enligt plan för avsett system
Förvaltningsgrupp	Förvaltningsledning och fackliga företrädare	månadsvis
Chefsforum	Förvaltningsledning, enhetschefer	månadsvis
Möten webbredaktörer	Webbredaktörer, enhetschef	veckomöte

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	Deltagare	Frekvens
Kundmöten	Enhetschef, svarsgruppsspecialist, förvaltningar	Enligt ök
Avd. chefsmöten/ beställarchefsmöten	Enhetschef, förvaltningar	Enligt årsplan
Samverkansmöten med förvaltningar	Enhetschef, svarsgruppsspecialist,	Enligt ök
Öppet hus	Uppdragsgivare nya och blivande	Enligt ök
Styrgruppsmöten	Deltagare från verksamheten	Enligt plan
Verksamhetsråd	Representanter för SLK och KC	Enligt plan

Möten webbredaktörer	SLK kommunikation kontaktperson SLK och KC	Veckovis
---------------------------------	---	----------

Medarbetarna

Verksamhetsområdets uppdrag förändras ständigt i enlighet med uppdragsgivarnas och medborgarnas behov. Detta kräver att chefer och medarbetare tillsammans rustar sig på bästa sätt för förändringar. Det sker bäst genom ständig dialog om vad och hur vi levererar 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.

Serviceförvaltningens medarbetare har tillsammans tagit fram den gemensamma visionen, verksamhetsidén och värdegrunden. Detta är vår utgångspunkt både i vardagen och i det framåtriktade utvecklingsarbetet för att få nöjda medarbetare och nöjda kunder. Arbetet enligt KÖRA är i linje med det som stadgas i stadens personalpolicy och huvudtemat för år 2018 är ansvar. Fokus kommer att vara på vad det kan betyda att vara professionell och att ta ansvar i såväl eget arbete som verksamheten i stort.

Serviceförvaltningen ska vara en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor och verksamheten inom kontaktcenter ska arbeta i enlighet med nämndens indikatorer enligt nedan.

Indikator		Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
	Aktivt Medskapandeindex	82	81	År
	Index Bra arbetsgivare	85	84	År
	Sjukfrånvaro	6,5 %	tas fram av nämnden	Tertial
	Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	tas fram av nämnden	Tertial

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå varandras perspektiv. Arbetet för en god arbetsmiljö och ett gott arbetsklimat ska alltid böttna i den gemensamma visionen och värdegrunden. Vi följer fortlöpande volymer och inflöde för att få en jämn arbetsbelastning och en god arbetsmiljö både för svarsgrupper och för enskilda medarbetare.

Både chefer och medarbetare ska bidra till en god arbetsmiljö. Via arbetsplatsträffar och enhetsmöten involveras alla medarbetare i planering och åtgärder för förbättring och utveckling av arbetsmiljön. Men delaktighet innebär också ansvar och förutsätter att alla ser till att vara informerade om gällande dokument och planer inom området.

Medarbetarenkäten är en viktig temperaturmätare för såväl de fysiska som psykiska arbetsmiljöfrågorna. Varje enhet tar i enlighet med enkätresultatet fram en handlingsplan. Denna baserar sig på de utvecklingsområden som medarbetare och chef gemensamt prioriterar och ska arbeta vidare med under året. Dialogen utgår ifrån att var och en aktivt ska medverka till sin utveckling, till att utveckla verksamheten och till 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.

Sjukfrånvaro

Verksamheten genomför fortsatta insatser för att främja hälsa och minska sjukfrånvaron. Cheferna stöder och följer upp de medarbetare som är sjukskrivna för en aktiv rehabilitering i enlighet med stadens direktiv. Det sker kontinuerlig analys av orsaker och omständigheter kring sjukfrånvaron för tidiga insatser och stöd. Tillsammans med företagshälsovården erbjuds tidiga och riktade insatser för att fånga upp och bedöma anledningen till korttidsfrånvaro.

Alla kan utnyttja förmånen friskvårdstimme på betald arbetstid om arbetet så tillåter. Vidare erbjuds subventionerad massage, och träningskort samt en årlig friskvårdspeng (1000 kr för 2018).

Verksamhetsområdets mål för sjukfrånvaron följer nämndens mål för 2018 vilket är 6,5 %. Sjukfrånvaron är fortsatt tämligen hög inom kontaktcenter och uppgick enligt de senaste uppgifterna till 9,2 % vilket är en ökning från jämfört med 2016 från 8,1%

(genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, jan - dec 2017). Den korta sjukfrånvaron för december 2017 2,91% (sänkning från 3,08%) och den långa var 6,26 % (ökning från 4,29%).

Ökningen av den långa sjukfrånvaron kan konstateras bero på ett antal svåra sjukdomstillstånd med lång sjukskrivning och rehabilitering samt även flera graviditeter som krävt sjukskrivning.

Kompetensförsörjning

För att kunna attrahera, utveckla och behålla rätt kompetens arbetar verksamheten kontinuerligt för att vara en attraktiv arbetsgivare. Kravprofilen för servicehandläggare inom alla svarsområden fortsätter att utvecklas för optimal balans mellan sakkompetens och serviceförmåga.

Verksamheten bedöms ha ett fortsatt stort behov av rekrytering under 2018. Personalomsättning (avslutade tillsvidareanställningar under perioden 161001 – 170930) gällande externa personalomsättningen för 2017 var 28 % (för 2016 22 %).

Våra anställda får god erfarenhet och eftertraktad kompetens och är eftertraktade för andra uppdrag både inom och utom staden. Marknadsläget idag gör det svårare att rekrytera efterfrågad kompetens framför allt inom det sociala området och att få kandidater med både god erfarenhet av sociala området och service eller kundtjänst.

Verksamheten präglas av en viss säsongsvariation i inflöde utifrån uppdragens art. Därför behövs även en ständig rekrytering av vikarier som kräver kontinuerlig upplärning och introduktion.

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. 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.

Alla medarbetare skall känna till lönekriterierna som har sin utgångspunkt i serviceförvaltningens lönepolicy och övergripande lönekriterier och som tillämpas vid den årliga löneöversynen.

Nyckelorden i enlighet med värdegrunden (KÖRA) är en naturlig utgångspunkt i vår dialog kring vad service innebär för oss och för våra kunder. KÖRA är inarbetat i underlaget till medarbetar- och lönesamtal och ingår i introduktionen för nyanställda.

Utveckling

De aktiviteter som kontaktcenter kommer att arbeta med har beskrivits under respektive mål. Men vidare bör särskilt nämnas det pågående projektet för upphandling av ett professionellt bemanningsplaneringssystem som har följande effektmål:

- Intern nytta – effektivare planering och användning av befintliga personalresurser och kompetenser samt bättre uppföljning och framförhållning.
- Ekonomisk nytta - effektivare planering kan i förlängningen ge ekonomisk nytta och därmed påverkan på både pris och debitering.
- Kundnytta – bättre och effektivare planering ger förutsättningar för ökad kompetensutveckling vilket förväntas påverka tillgänglighet och även lösningsgrad positivt.
- God arbetsmiljö och nöjdare medarbetare – en ökad detaljering av planeringen gällande tex raster kan upplevas som hård styrning men kan även skapa tydlighet och lugn i organisationen och förväntas frigöra tid för kompetensutveckling och verksamhetsutveckling som idag kommer i andra hand.

Enligt projektets tidplan ska systemet implementeras senast under det andra halvåret beroende på främst upphandlingstekniska förutsättningar.

Övrigt

Miljöarbete

Det är väsentligt att servicenämndens alla verksamheter har ett förhållningssätt som värnar klimatet och en hållbar livsmiljö. Vid inköp 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 arbetssätt som sparar papper samt genom en effektiv styrning av värme och ventilation.

Jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter

Med utgångspunkt från den tidigare genomförda jämställdhetsutbildningen fortsätter arbetet med att främja lika rättigheter och möjligheter fortsätta under 2018. Inom förvaltningen kommer det att finnas en checklista med vägledande frågor som kan användas exempelvis i samband med APT-möten. Grundutbildningen ska även fortsatt erbjudas nyanställda.

All rekrytering till Kontaktcenter ska ske med hjälp av HR-service rekryteringstjänster som tillämpar kompetensbaserad rekrytering vilket syftar till att se till varje persons kompetens och motverka diskriminering.

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 in.

Uppdatering av rutiner gällande sekretessbelagd information och utbildningsinsatser fällande detta fortsätter under 2018.

Även arbetet med att säkerställa rutiner och arbetssätt för tilldelning, uppföljning och avslut av behörigheter i de verksamhetssystem som finns inom organisationen fortsätter.

Aktiviteter för riskhantering och internkontroll 2018	Start	Färdigt
Uppföljning och fortsatt översyn av att rutiner och arbetssätt för sekretess efterföljs.	180101	180630
Översyn och uppdatering av arbetssätt och rutiner för smidig hantering av behörigheter	180101	180630