

Handläggare: Marita Söderqvist
Tfn: 08-508 465 47

Renhållningsnämnden

Yttrande över rapporten ”Översyn av stadens administration”

Förslag till beslut

1. Yttrandet överlämnas som svar på remissen.

Johan Castwall
Förvaltningschef

Marita Söderqvist
Administrativ chef

Bakgrund

På uppdrag av kommunstyrelsen tillsatte stadsdirektören hösten 2005 en projektorganisation för att genomföra en översyn av stadens administration. Syftet med översynen har varit att klargöra i vilken utsträckning det är möjligt att reducera kostnaderna, effektivisera och höja kvaliteten i stadens administration och omfördela resurserna till stadens kärnverksamheter.

Översynen skedde i huvudsakligen två steg:

- Kartläggning av nuläget avseende utvalda administrativa stöd- och servicefunktioner. Detta skedde främst genom enkäter till samtliga förvaltningar, där 13 personer från Renhållningsförvaltningen sida deltog, samt besök hos olika förvaltningar och bolag
- Börlägesprocess som ska mynna ut i ett beslut om hur de administrativa- och servicefunktionerna kan effektiviseras och/eller få en högre kvalitet. Detta redovisas i denna slutrapport.

Rapportens förslag

Gemensamma funktioner för:

- Löneadministration med tilläggstjänster för samtliga förvaltningar. Frågor att utredas vidare är elektroniska personakter samt gemensam löneadministration för bolagen,
- Växel för samtliga förvaltningar. En vidare utredning bör ske om bolagen ska kopplas till denna växel.
- IT-infrastruktur, servermiljö och support initialt för de s.k. St Erik Net-förvaltningarna (samtliga stadsdelar och ett antal fackförvaltningar – ej Renhållningsförvaltningen). Övriga, icke St Erik Net-anslutna, förvaltningar föreslås anslutas till denna funktion i ett senare skede
- Servicefunktion. Konsultgrupper för beställarstöd inrättas i en gemensam servicefunktion i syfte att förstärka kompetens inom lokaladministration och upphandlingsområdet

Systemstöd:

- Lisa-självservice görs tillgängligt för samtliga månadsanställda
- Nytt systemstöd för lokaladministration utvecklas
- Nytt avtalshanterings- och avropssystem för inköp/upphandling införs i staden.

Enhetliga arbetssätt och tydliga roller

- Enhetliga arbetssätt införs och utvecklas inom berörda administrativa områden
- Stadsledningskontorets funktion som samordnare tydliggörs och stärks gällande lokaladministration
- Stadsledningskontorets roll renodlas gällande inköp och upphandling.

Ny förvaltning

De gemensamma funktionerna föreslås placeras i en för ändamålet nybildad förvaltning som bör vara tjänstemannastyrd.

Förvaltningens synpunkter

Allmänna synpunkter

Ur kvalitetshänseende ser förvaltningen fördelar i inrättandet av en gemensam servicefunktion inom vissa områden. Många förvaltningar, särskilt de mindre, har svårt att upprätthålla kompetensen och är ofta sårbara vid personalfrånvaro. Däremot är det tveksamt att projektets förslag skulle ge sammanlagd effektiviseringspotential i storleksgraden om

217 mnkr. Många förvaltningar har redan slimmade organisationer där det inte finns renodlade tjänster. Detta innebär att om en del arbetsuppgifter lyfts bort så kvarstår andra och erfarenhetsmässigt uppkommer nya arbetsuppgifter, ofta av mer kontrollkaraktär. En annan aspekt, som innebär att kostnadseffektiviseringen uteblir för den enskilda förvaltningen, är att dessa tjänster redan upphandlas.

Löneadministration

Förvaltningen ser positivt på en gemensam funktion för lönehantering och pensioner i förhoppning om att det sker en fortlöpande kompetensutveckling och utveckling av spetskompetenser inom funktionen. Förvaltningen köper tjänsten idag från Trafikkontoret.

Lokaladministration

Förvaltningen har idag ingen kompetens inom området och är positiv till en gemensam funktion.

Upphandling/inköp

Över 90 % av förvaltningens kostnader härrör sig till förvaltningsspecifika upphandlingar avseende insamling samt behandling av hushållsavfall och är således inte berörda av organisationsförändringen. Resterande inköp sker nästan uteslutande genom centralupphandlade ramavtal som hittills i stort uppfyllt förvaltningens behov. Rent allmänt känns en gemensam funktion för detta ändamål bra förutsatt det inte blir en kostnadsdrivande organisation i förhållande till nuvarande Kommentusupphandlingar.

Växelfunktion

Den absoluta merparten av samtalen till förvaltningens kundservicefunktion (svarsgrupp), som också är handläggare, avser synpunkter och klagomål på avfallshanteringen, ägarbyten och volymförändringar. En gemensam växelfunktion skulle inte innebära någon kostnadseffektivisering för förvaltningen. Däremot är svarsgruppen tidvis dock hårt belastad och en gemensam ren växelfunktion skulle kunna avlasta handläggarna och därigenom både öka kundnyttan och arbetstillfredsställelsen.

IT-funktion

Inom IT-området begränsar sig översynen till att gälla det administrativa IT-stödet. Rapporten bedömer att det finns en effektiviseringspotential med en gemensam stöd- och servicefunktion och drar slutsatsen att förutsättningarna för effektiviseringar på den enskilda förvaltningen är begränsade inom denna del. Utredningen uttrycker också att IT i Stockholms stad är ett tydligt resultat av långtgående enhetsvis uppbyggnad och att det får negativa konsekvenser. Man menar att

resursförbrukningen inte alltid korrelerar med användarupplevd kvalitet. Förvaltningen delar inte denna uppfattning – den uppbyggnad som sker har hela tiden varit för att effektivisera arbetet och öka kvaliteten gentemot kunderna, vilket förvaltningen också lyckats väl med.

Rapporten föreslår också att lokala verksamhetssystem på sikt ansluts till en gemensam service och att det skulle finnas stora fördelar med att hantera drift och support i en gemensam funktion.

Renhållningsförvaltningen anser att samverkan i första hand bör knytas mellan likartade verksamheter. Inom stadsdelarna där verksamheterna är lika finns det stora möjligheter till samverkan medan det inom andra områden ställs helt andra krav. Den gemensamma funktionen föreslås vara intäktsfinansierad och därför bör det vara mer naturligt och effektivt att fackförvaltningar och bolag köper det IT-stöd de har behov av.

Renhållningsförvaltningens verksamhetssystem är, förutom ett faktureringsystem, ett ärendehanteringssystem samt kart- och ruttsystem som också är kopplat till entreprenörerna. Verksamhetssystemet ska dessutom kunna hantera olika viktbase system hos olika entreprenörer. Med en konsolidering av servermiljön kan man få stora problem med tillgänglighet, datalagring, säkerhetskopiering, skrivvarhantering m.m. Det finns risk för att driftsäkerheten försämrats. Förvaltningen har tecknat nya avtal med insamlingsentreprenörerna som bygger bl.a. på att verksamhetssystemet har en stabil uppkoppling och att det finns snabb support. Den standardisering som stan redan har idag med t.ex. ID-portalen, entreprenörernas ingång till verksamhetssystemet, är inte den optimala lösningen då uppkopplingen ideligen går ned och därmed också förtroende för stadens gemensamma system. Hade förvaltningen haft möjlighet så hade man använt sig av en driftsäkrare lösning.

En gemensam support, som omöjligtvis kan ha kompetens inom de olika verksamhetssystemen, innebär ett långt avstånd från verkligheten och användarna, vilket i sin tur innebär att ärendena ändå slutligen hamnar hos den lokala IT-funktionen. Detta innebär ineffektivitet och produktionsbortfall.

Förvaltningen tror inte heller att det är praktiskt genomförbart att bryta ut och särskilja verksamhetsspecifika system som ska hanteras lokalt från övriga som hanteras i en gemensam funktion – det blir varken hackat eller malet.

Bilagor

1. Översyn av stadens administration, slutrapport