



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08-508 11 818

Till
Servicenämnden
2008-12-17

Verksamhetsplan och budget 2009

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplanen och överlämnar den inklusive föreslagna omslutningsförändringar och priser till kommunstyrelsen för godkännande.
2. Servicenämnden hemställer hos kommunstyrelsen om tilläggsanslag om sammanlagt 9,9 mnkr.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Stefan Nordin
Verksamhetschef

Ann-Christin Nordin
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef



Ärendets beredning

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

Ärendet har förhandlats enligt MBL §11 2008-12-09. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

Sammanfattning

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en storstad i världsklass. Denna verksamhetsplan innehåller nämndens planerade arbete under året för att medverka till att infria kommunfullmäktiges tre inriktningsmål i riktning mot visionen.

Vad avser kommunfullmäktiges inriktningsmål *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* redovisas hur nämnden genom Kontaktcenter Stockholm medverkar till målet genom att ge service till företag och andra intressenter .

Avseende målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* beskrivs hur Kontaktcenter Stockholm genom information om äldreboenden, förskoleverksamheter etc ska underlätta för invånarnas valfrihet.

Inom ramen för målet stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva redovisas mål och planerade insatser för nämndens kärnverksamheter. Här beskrivs hur nämnden avser att arbeta vidare med att utveckla löneadministrationens kvalitet och tjänster samt arbetet med centralupphandlingar. Vidare redovisas uppgifter om nämndens uppdrag, införande och inriktning för ekonomiadministration, IT-service och kontaktcenter inkluderande gemensam växel. Därutöver beskrivs nämndens fortsatta arbete med att i än högre grad kundorientera verksamheten med mera.

Inledning

Enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning ska samtliga nämnder upprätta en budget/ verksamhetsplan för det kommande året med utgångspunkt från den budget som kommunfullmäktige fastställt. För att kommunstyrelsen ska kunna följa upp och granska nämndernas verksamhetsplaner har stadsledningskontoret utfärdat kompletterande anvisningar vilka nämnderna ska följa vid utformningen av verksamhetsplanen. Verksamhetsplanen riktas därmed både till kommunstyrelsen och servicenämnden.



I budget för 2009 anger kommunfullmäktige följande tre inriktningsmål:

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök,
- Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras,
- Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva.

Vidare har kommunfullmäktige fastställt mål för verksamhetsområden samt indikatorer och aktiviteter som ska genomföras och följas upp. Nämnderna ska med utgångspunkt från kommunfullmäktiges inriktningsmål, mål för verksamhetsområdena samt indikatorer fastställa specifika och uppföljningsbara nämndmål. Nämndmålen utgör därmed nämndens konkretisering av kommunfullmäktiges mål.

I föreliggande verksamhetsplan fastställer nämnden verksamhetsspecifika mål för sina verksamhetsområden inom ramen för inriktningsmålet ”Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva”. För övriga inriktningsmål redovisas nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer samt nämndens insatser i löpande text.

Servicekommitténs verksamhetsansvar

Servicekommittén inrättades den 1 juli 2007 med uppdraget att svara för stadens löneadministration med vissa tilläggstjänster samt för koncernupphandling. Anslutningen av förvaltningarna till löneadministrationen fullföljdes i början av 2008. Kommunfullmäktige har under 2008 beslutat att inom servicekommittén inrätta för staden gemensamma funktioner för ekonomiadministration, kontaktcenter och växel samt IT-service. Ekonomiadministrationen ska införas successivt under 2009 enligt en av servicekommittén beslutad plan för förvaltningarnas anslutning. För IT-service får nämnden ett beställaransvar och en upphandling av tjänsteleverantör genomförs under våren 2009. Kontaktcenter Stockholm inrättades inom servicekommittén 2008-11-05. Vid verksamhetsstarten överfördes Äldre direkt och verksamheten i övrigt kommer att byggas ut stegvis under 2009. Den gemensamma växeln ska inrättas 2009-05-01.

Nämndens verksamhetsområden med tillhörande uppgifter om mål och planerade insatser mer mera redovisas nedan under inriktningsmålet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva*. För de nya verksamhetsområdena 2009 ingår också vissa uppgifter om införande och organisation. Med hänsyn till att planeringen inför starten av dessa verksamheter har kommit olika långt skiftar graden av utförlighet för dessa beskrivningar.



Kommunfullmäktiges mål

**Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad
för boende, företagande och besök**

Stockholm ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad

Nämnden ska bidra till att infria stadens mål genom Kontaktcenter Stockholm som vänder sig till stadens invånare, besökare och företagare. Verksamheten kommer att erbjuda en enkel och tydlig kanal för de företagare som söker information om stadens verksamheter. Detta gynnar Stockholms attraktivitet för näringslivet och funktionen är i linje med EU:s tjänstedirektiv som skall genomföras i Sverige. Enligt tjänstedirektivet ska det finnas kontaktpunkter som på ett lättillgängligt sätt ska erbjuda information för tjänsteföretag som vill verka i Sverige.

Kontaktcenter Stockholm kommer att satsa på samarbete med Stockholm Business Region och berörda förvaltningar för att utveckla de tjänster som riktar sig till näringslivet. Som ett led i detta är det angeläget att följa det arbete som ska utmynna i en e-lots för företagare på webben. Denna resurs förväntas utgöra ett bra verktyg för Kontaktcenter i uppdraget att ge råd och information till företagare.

Det kontaktcenter som ska etableras i tekniska nämndhuset kommer även att ta emot fysiska besökare i olika typer av ärenden. Här kommer en utveckling ske i riktning mot så kallat one stop-shop vilket syftar till att etablera en kontaktpunkt för företagare i deras kontakter med staden.

Serviceförvaltningen kommer under 2009 fortfarande vara i ett uppbyggnadsskede varför någon aktivitetsplan inte har utarbetats.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)	0 %	30 %	År

Jobb istället för bidrag

Nämnden bidrar till att infria målet genom att tillhandahålla praktikplatser för aspiranter som kan matchas från Jobbtorg Stockholm.



KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha (alla nämnder)	2	1 400 st	Tertial

Med hänsyn till att förvaltningen kommer att vara under fortsatt uppbyggnad under året kan endast löneadministrationen tillhandahålla praktikplatser.

En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

Servicekommitténs verksamheter har ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö. Vad avser kommunfullmäktiges indikatorer inom området, vilka anges nedan, så har servicekommitténs verksamheter ingen fordonspark och det finns inga planer på att införskaffa fordon under året. De varor och tjänster som nämns omfattas av ramavtal som servicekommittén avropar i de fall inköp sker. Hänsyn till miljöaspekten har här tagits vid ramavtalsupphandlingarna. När det gäller inköp av kaffe, frukt o dyl väljs i största möjliga mån miljövänliga produkter. Dessa inköp handlar dock inte om livsmedel enligt stadens definition, varför målvärdet för andelen ekologiska livsmedel nedan anges till noll. Kommitténs elförbrukning ska vara så låg som möjligt, bland annat genom användning av energisnål teknik samt släckning av lokalerna när verksamhet inte pågår. Det angivna målvärdet för elförbrukningen bygger enbart på uppskattningar eftersom förvaltningen och dess olika verksamheter ska inrymmas i nya lokaler för vilka elförbrukningen ännu är okänd.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder)	0 %	100 %	Månad
Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljökadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)	100 %	tas fram 2009	År
Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta livsmedel (alla nämnder)	0 %	öka	Halvår



KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leaseade etanol- och fordonsgasfordon (alla nämnder)	0 %	85 %	Halvår
Andel av verksamheter som har ett systematiskt arbete för effektiva resor och transporter (alla nämnder)	100 %	100 %	År
Elförbrukning (alla nämnder)	368 000 kWh	tas fram 2009	År
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder)	100 %	100 %	År
Andel av stadens fordon som använder dubbade däck (alla nämnder)	0 %	tas fram 2009	År

Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Stockholmarna ska erbjudas en ökad valfrihet och mångfald

Nämnden bidrar till att uppfylla målet genom verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm. Verksamheten ska erbjuda snabb, kunnig och korrekt information om olika alternativ inom stadens verksamheter, inledningsvis inom äldreomsorg och förskola. Ett av uppdragen är att vägleda invånarna till de tjänster och den information som finns på webben.

Som ovan har nämnts kommer serviceförvaltningen under 2009 fortfarande att vara i ett uppbyggnadsskede. Därför har nämnden inte för avsikt att under året verka för avknoppningar inom verksamhetsområdena.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal genomförda avknoppningar (alla nämnder)	0 st	20 st	Tertial



Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka - trygghet, värdighet och valfrihet ska prägla hela omsorgen

Serviceenämnden medverkar till att infria stadens mål genom den service som erbjuds inom det så kallade Äldre direkt. Verksamheten inrättades 2008-07-01 i samband med genomförandet av valfrihetssystemet för stadens äldreboenden. Från och med 2008-11-05 ingår Äldre direkt i Kontaktcenter Stockholm inom serviceenämnden.

Äldre direkt erbjuder Stockholms äldre och deras anhöriga en enkel och tydlig kanal för information, rådgivning och hjälp. Verksamheten erbjuder hög tillgänglighet, snabba svarstider och kvalificerad service. Medarbetarna har yrkeserfarenhet och kunskaper om stadens äldreomsorg.

Genom införandet av Äldre direkt avlastas stadsdelsförvaltningarnas biståndshandläggare som inte längre behöver besvara enklare frågor och svara för information. Därigenom finns förutsättningar att frigöra resurser för utredningar och uppföljning av beslut

Kommunfullmäktige har uppdragit åt serviceenämnden att särskilt följa upp effekterna av införandet av Äldre direkt. Förvaltningen avser att göra detta genom en brukarundersökning som ska genomföras under 2009. Brukarundersökningen ska ge svar på frågan hur nöjd man är med service och bemötande. Vidare kommer kontaktcenter att regelbundet sammanställa statistik över antal samtal, typ av ärenden, svarsprocent och hur snabbt man får svar. Statistiken sammanställs per stadsdelsnämnd och återkopplas till respektive förvaltning.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel brukare som är nöjda med service och bemötande hos Äldre direkt	90 %	tas fram 2009	År

Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

Nämnden ska prioritera arbetet med att skapa en god arbetsmiljö för medarbetarna. Alla verksamhetsområden ska följa den antagna planen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Medarbetarna ska ges möjlighet till kompetensutveckling samt till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffar och alla medarbetare ska känna till de gällande dokumenten och planerna inom området. I den mån arbetet tillåter erbjuds flexibla arbetsformer och arbetstider.

En friskvårdspolicy ska utarbetas vilken ska vara utgångspunkt för insatserna inom området.



Medarbetarnas hälsa ska främjas bland annat med stöd av utbildade hälsocoacher som ska verka för motion, sunda vanor och en rökfri arbetsmiljö. Vidare ska alla anställda ha möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka i den mån arbetet så tillåter.

Förvaltningen ska fortsätta det tidigare påbörjade förändringsarbetet inom löneadministrationen, vilket handlar om att utveckla kompetens, samarbete med kunderna med mera. Liknande insatser kommer att, med hjälp av konsultinsatser, genomföras inom ekonomiadministrationen. Vidare kommer stöd i utvecklingsarbetet också att ges till cheferna för förvaltningens övriga verksamheter.

Minskning av sjukfrånvaron är ett viktigt mål. Varje enhet ska aktivt följa och analysera hur sjukfrånvaron utvecklas. Alla chefer med personalansvar ska arbeta med förebyggande insatser, ha en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro och vid behov arbeta med rehabilitering i enlighet med stadens direktiv på området. I förekommande fall samarbetar förvaltningen med företagshälsovård, försäkringskassa och fackliga organisationer. Nya chefer ska introduceras i arbetet med att minska sjukfrånvaron och i att följa stadens gemensamma rehabiliteringsprocess.

Nämnden främjar jämställdhet och mångfald i enlighet med stadens policy. Verksamheten organiseras i största möjliga mån så att föräldraskap och arbete kan förenas. Vid rekryteringar eftersträvas en jämnare könsfördelning och en mångfald när det gäller etnisk tillhörighet, ålder, kompetenser etc. Diskriminering får inte förekomma och detta ska motverkas aktivt. Nämndens insatser på området i övrigt redovisas i jämställdhets- och mångfaldsplanen som biläggs denna verksamhetsplan.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Sjukfrånvaro (alla nämnder)	5 %	6,5 %	Halvår
Medarbetarindex (alla nämnder)	60	60	År
Frisknärvaro (alla nämnder)		tas fram 2009	År
Andel sjukskrivningar där kontakt tas med den sjukskrivne på första dagen (alla nämnder)		tas fram 2009	Tertial

Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Budgeten ska vara i balans

Förvaltningens budgetansvariga chefer gör, i samarbete med förvaltningens budgetcontroller, en uppföljning av det ekonomiska läget månadsvis vilket redovisas i förvaltningsledningen. Förvaltningsledningen behandlar samtliga uppföljningar för att skapa sig en enhetlig bild av det ekonomiska läget. Vid eventuella avvikelser vidtas nödvändiga åtgärder. Åtgärderna följs upp nästföljande månad. Vidare redovisar förvaltningsledningen skriftligen det ekonomiska läget till nämnden i form av månadsrapporter, tertialrapporter samt i verksamhetsberättelsen.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nämndens budgetföljsamhet efter tekniska justeringar (alla nämnder)	100 %	100 %	Tertial
Nämndens budgetföljsamhet före tekniska justeringar (alla nämnder)	100 %	100 %	Tertial
Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)		+/- 1 %	År

Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

Servicekommittén medverkar till att uppfylla stadens mål genom att effektivisera för staden gemensamma administrativa funktioner. Löneadministrationen ska under året ha en fortsatt hög produktivitet och det påbörjade arbetet med att utveckla kvalitet och tjänster ska föras vidare. Ett stort antal centralupphandlingar ska genomföras. Kommittén kommer under året också att inrätta och etablera en för staden gemensam ekonomiadministration, kontaktcenter och växel samt IT-service. Dessa insatser bidrar sammantaget till att stadens övriga nämnder kan fokusera på kärnverksamheterna. Servicekommitténs verksamhet kan därmed också sägas stödja nämndernas bidrag till att infria målet om ekonomisk hushållning och sänkt skatt.

Kundens behov ska vara i centrum och servicetänkande ska präglade verksamheterna. Kvalitetsarbetet och den dialog som förs bland annat inom kundrådet ska under året tydligare kopplas till tjänsteutveckling och serviceåtaganden. Dialogen ska samtidigt föras kring vikten av att kunderna medverkar till att tjänsterna kan fungera bra, exempelvis genom korrekta underlag för löneutbetalning.



På mer övergripande nivå använder nämnden stadens integrerade ledningssystem (ILS) för att säkerställa att de politiska målen uppfylls och att den löpande effektiviseringen genomförs. Inom ramen för ILS ingår också att förtydliga och utveckla den kvalitet som erbjuds, följa upp resultat, tillse att resursanvändningen är effektiv samt att verksamheten bedrivs inom givna ekonomiska ramar.

Kommunikationen med kunderna såväl som med medarbetarna och övriga intressenter ska vara en prioriterad fråga under året. De pågående satsningarna med att etablera och förbättra information och kommunikation via intranätet och andra kanaler ska fortsätta.

I övrigt ska nämnas att nämnden avser att genomföra jämförelser med andra kommuner gällande kostnadseffektivitet. Jämförelserna ska ligga till grund för det fortsatta arbetet med effektiviseringar av stadens gemensamma administrativa funktioner.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Administrationns andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)	6%	tas fram 2009	År
Antal undertecknade serviceavtal	98 st	tas fram 2009	Tertial
Nämndens genomsnittliga kostnad per lönespecifikation	74 kr	tas fram 2009	Tertial
Antal lönespecifikationer per handläggare	750 st		Tertial
Andel innevånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	90%	tas fram 2009	Tertial
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)	0 st	45	År

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Servicenämnden ska införa gemensam service för ekonomiadministrativa tjänster	2009-01-01	2009-12-31
Införa en gemensam IT-service	2009-01-01	2009-12-31
Införa gemensam växel för Stockholms stad	2009-01-01	2009-12-31
Ta fram prislista för tillhandhållna tjänster i samråd med kommunstyrelsen	2009-01-01	2009-12-31



KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Serviceämnden ska teckna avtal med respektive nämnd för de nya uppdragen som ska införas	2009-01-01	2009-12-31
För att säkra kostnadseffektivitet i serviceämndens olika verksamhetsområden ska jämförelser med andra kommuner göras	2009-01-01	2011-12-31
Kontaktcenter utvecklas successivt	2009-01-01	2009-12-31
Serviceämnden ska särskilt följa upp effekterna av Äldre direkt som startade den 1 juli 2008	2009-01-01	2009-12-31

Nämndens mål

Effektivisera stadens löneadministration

Serviceämnden svarar för löneadministrationen avseende anställda hos stadens nämnder. Löneadministrationen inbegriper även att mot underlag hantera utbetalning av arvode/ersättningar för förtroendevalda samt viss hantering av pensionsärenden.

I sammanhanget kan nämnas att serviceämnden föreslås få ett utökat ansvar för pensionsfrågor inom staden. Detta som en konsekvens av att stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning (PAS) föreslås få en renodlad strategisk roll gällande pensionsfrågor. Förslaget kommer att föreläggas kommunstyrelsen inom kort. Förvaltningen återkommer till nämnden med ett ärende med förtydliganden gällande det utökade ansvaret.

Inriktning

Nämndens mål är att effektivisera stadens löneadministration. Kunderna ska få tjänster av så god kvalitet som möjligt i förhållande till priset och inom ramen för serviceavtalet. Produktiviteten ska även under det kommande året vara hög, med målsättningen att antalet löner per handläggare ska öka jämfört med 2008. En viktig förutsättning för detta är dock att inkomna underlag är korrekta.

Arbetet med att utifrån vad som överenskommits i serviceavtalen kundorientera löneadministrationen ska fortsätta. Detta innebär att kundens behov ska vara i centrum och att servicetänkande ska prägla verksamheten. Vidare ska former för avtalsuppföljning i dialog med kunderna etableras.



Kundrelationerna kan sägas finnas i tre olika "nivåer" inom förvaltningarna; dels förvaltningsledningarna med vilka överenskommelse om serviceavtalen sker, dels övriga chefer inom förvaltningarna samt att även respektive medarbetare inom förvaltningarna ska ses som en kund. Varje chef och medarbetare inom alla förvaltningar ska känna till vilken löneadministratör man kan vända sig till vid frågor om sin lön o dyl. Kundernas bidrag till tjänsterna med korrekta underlag som levereras i tid ska stödjas och underlättas, bland annat genom förenklad användning och tillgänglighet till blanketterna på intranätet.

Dialogen med kunderna är central i det pågående kvalitetsarbetet som ska föras vidare under året. Samtliga medarbetare deltar i detta arbete som inriktas på att utveckla tjänsternas kvalitet (utifrån vad som anges i serviceavtalet) gällande tillgänglighet, information, bemötande samt rätt service/effektivitet. Med utgångspunkt från kundundersökningen som genomfördes 2008 pågår satsningar gällande information och kommunikation vilka ska fortsätta under året. Särskilda insatser ska också göras för att förbättra servicen och samarbetet med de förvaltningar som är mindre nöjda med verksamheten. Förvaltningens enhetschefer ska fördjupa kontakterna med respektive förvaltnings kontaktpersoner för informationsutbyte, avstämning av kundtillfredsställelse med mera.

När det gäller tilläggstjänster kommer förvaltningen att utöver tjänsterna administration av Lisa Självservice och hantering av Vilma (hem-pc), erbjuda utbildning av Lisa Självservice. Syftet är att på detta sätt öka antalet löner som går via Lisa Självservice och därmed ytterligare effektivisera hanteringen.

Löneadministrationen ska också fortsätta det ovan nämnda påbörjade förändringsarbetet "Den kompetenta serviceförvaltningen" som tidigare genomförts under handledning av en extern konsult.

Uppföljning

Verksamheten ska under året följas upp genom en förnyad kundundersökning. Löpande uppföljning av synpunkter och klagomål och av fel/avvikelse ska genomföras. Vidare ska det genomsnittliga antalet löner per löneadministratör fortlöpande mätas. Därutöver ska verksamheten också göra jämförelser med andra kommuner gällande kostnadseffektivitet.



Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	90%	Tertial

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Genomföra kundundersökning	2009-01-01	2009-12-31
Erbjuda utbildningsinsatser avseende LISA självservice	2009-01-01	2009-12-31

Effektivisera stadens upphandlings- och inköpsfunktion

Upphandlingsavdelningen vid serviceförvaltningen utgör stadens funktion för genomförande av koncerngemensam upphandling och avtalsförvaltning.

Inriktning

Avdelningen ska vara en pådrivande kraft för att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsarbete genom ökad samordning samt fördjupad behovsanalys, uppföljning och informationsspridning samt avtalsförvaltning. Vidare ska avdelningen erbjuda operativt stöd till stadens förvaltningar och bolag inom sådana inköpsområden som inte är gemensamma. Upphandlingsavdelningen ska i alla sammanhang verka för att uppfattas som en modern och effektiv inköpsorganisation som ses som en attraktiv och affärsmässig samarbetspart för såväl uppdragsgivare som leverantörer.

Verksamhetens huvudsakliga uppdragsgivare och kund är kommunstyrelsen genom stadsdirektören. Även enskilda förvaltningar och bolag blir i allt högre grad bli uppdragsgivare och kunder till upphandlingsavdelningen. Chefer och medarbetare i de verksamheter som omfattas av de avtal som serviceförvaltningen har i uppdrag att upphandla är alla representanter för respektive uppdragsgivare/kund. Även leverantörer som berörs av aktuella upphandlingar och ingångna avtal betraktas som kunder och intressenter till serviceförvaltningens upphandlingsavdelning. Detta då leverantören och dess representanter är beroende av en tydlig och professionell beställare för att kunna utföra sina åtaganden gentemot staden.

Under året planeras följande insatser: Verksamhetens gemensamma arbetssätt och upphandlingsprocess ska vidareutvecklas. Befintligt IT-stöd för e-upphandling ska användas i högre grad och vidareutvecklas. Vidare ska respektive upphandlare fullfölja fastlagd utbildningsplan med målsättning att samtliga ska uppfylla kraven för diplomerad



upphandlare enligt SOI (Sveriges Offentliga Inköpare). Rutiner för kostnadsuppföljning och effektivare fakturahantering ska utvecklas tillsammans med ekonomiadministrationen. I övrigt ska nämnas att avdelningen avser att rekrytera ytterligare tre upphandlare

Uppföljning

Verksamhetens kundtillfredsställelse gällande servicekvalitet och avtal och ska följas upp med en kundundersökning. I övrigt görs uppföljning av ingångna avtal i dialog med kunderna inom stadens upphandlarnätverk.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service	90%	Tertial
Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)	80%	Tertial

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Genomföra centralupphandlingar enligt fastställd tidsplan, se nedan	2009-01-01	2009-12-31

I enlighet med stadsdirektörens uppdrag avseende central upphandling och avtalsförvaltning ska upphandling genomföras inom följande områden:

Köp och leasing av fordon	klart 090101
Drivmedel (stationstankning)	klart 090201
Kaffeautomater	klart 090201
Tolkförmedlingstjänster	klart 090401
IT-konsulttjänster	klart 090401
Möbel- och kontorsflyttning	klart 090501
Tryckeritjänster	klart 090501
Gemensam IT-service	klart 090501
Larm- och bevakningstjänster	klart 090901
Transporttjänster	klart 090901
Livsmedel	klart 091001
Förbrukningsmaterial	klart 091101
Skol- och kontorsmaterial	klart 091101
Kök- och hushållsprodukter	klart 091101
El	klart 091231



Effektivisera stadens ekonomiadministration

Verksamhetsområde ekonomiadministration ska tillhandahålla tjänster gällande kundreskontra, leverantörsreskontra, kassa/bank och systemförvaltning vilka är obligatoriska att köpa för samtliga förvaltningar. Vidare erbjuds tjänsterna tid och projekt, anläggning samt redovisning till rapportering. Under 2009 erbjuds stadsdelsnämnder och vissa facknämnder med mindre investeringsplan tilläggstjänster avseende tid- och projektredovisning samt anläggningsredovisning. Mindre facknämnder erbjuds dessutom redovisning till rapportering.

I sammanhanget kan nämnas att vissa arbetsuppgifter inom ekonomiområdet kommer att överföras från stadsledningskontorets finansavdelning till servicenämnden vid årsskiftet. Uppgifter som överförs är ansvaret för den löpande systemförvaltningen samt löpande rutinuppgifter i stadskassan. Förvaltningen återkommer till nämnden med ett ärende med förtydliganden gällande det utökade ansvaret.

Inriktning

Nämndens mål är att effektivisera stadens ekonomiadministration. Arbetsprocesserna ska standardiseras och säkerställas vilket förväntas öka kvaliteten och minska sårbarheten. De löpande ekonomirutinerna effektiviseras vilket frigör resurser som därmed kan komma förvaltningarnas kärnverksamheter tillgodo. Stadens totala kostnader för ekonomiadministration ska minska.

Med serviceavtalet som grund ska kundens behov vara i centrum och servicetänkande ska präga hela verksamheten. Rollen som professionell utförare av avtalade tjänster innebär att all personal ska förstå innebörden i att arbeta med kundfokus, serviceanda och hög tillgänglighet. Kundrelationerna ska hanteras professionellt och medarbetarna ska ges möjlighet att utvecklas i den nya organisationen. Genom tydliga ansvarsområden och roller som kundansvarig och kontaktperson ska stabila kundrelationer skapas och upprätthållas. Målet är att kunden ska ha så få kontaktpersoner som möjligt på serviceförvaltningen. Kontaktvägar ska vara tydliga och informationen lättillgänglig. En gemensam modell för löpande samverkan med förvaltningarna ska tillämpas.

Införande

Förvaltningen kommer under året att teckna serviceavtal med stadens förvaltningar. Anslutningen till ekonomiadministrationen kommer att ske stegvis enligt en av servicenämnden fastställd inrullningsplan. Samtliga förvaltningar kommer att vara anslutna senast den 31 december 2009. Den projektorganisation som under 2008 har förberett införandet kommer att ge ett visst stöd vid genomförandet under året.



Organisation och arbetssätt

Verksamheten organiseras utifrån ett tydligt kundperspektiv i fyra enheter som vardera får ansvar för ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef som ansvarar för enhetens mål, budget och personal. Enhetschefen ansvarar också för en modul/process inom verksamhetsområdet d v s kundreskontra, leverantörsreskontra, kassa/bank, systemförvaltning och redovisning, vilket syftar till att säkerställa och utveckla gemensamma arbetssätt. Därutöver svarar enhetschefen för att enhetens del av ingångna serviceavtal uppfylls. Förvaltningen kan se ett behov av en samordnande funktion för vissa specifika frågor som exempelvis systemförvaltning, varför en sådan samordnande roll kommer att tillskapas inom organisationen.

Enheterna bemannas i den takt förvaltningarna ansluts till serviceförvaltningen enligt inrullningsplanen. Verksamhetsområdet beräknas ha ca 85 årsarbetare vid 2009 års utgång. Bemanningen kommer att anpassas till efterfrågan på tilläggstjänster/frivilliga köp. Varje förvaltning får också en utsedd kontaktperson inom enheten till vilken förvaltningen i första hand ska vända sig till med frågor och synpunkter.

Ekonomiadministratörerna kommer att få möjlighet att arbeta som generalister eller specialister utifrån kompetens, erfarenhet och intresse. All personal kommer att få introduktion och utbildning i de utarbetade arbetssätt och gemensamma rutiner som ska tillämpas. Förvaltningen kan i sammanhanget se en risk för tillfällig höga arbetsbelastningar under den kommande anslutningsperioden, vilket förvaltningen avser att klara med hjälp av tillfälliga anställningar (exempelvis s k AVA-anställningar).

Verksamheten ska också arbeta med att vidareutveckla ekonomiprocesserna samt med förbättringsförslag. Detta avser exempelvis att verka för begränsad manuell hantering, användning av enhetliga blanketter och rutiner med mera.

Uppföljning

En kundundersökning ska genomföras riktad till de förvaltningar som ansluts under det första halvåret. Vidare ska former för avtalsuppföljning i dialog med kunderna etableras. Produktiviteten ska följas upp genom månatliga mätningar av antalet kundfakturer respektive antalet leverantörsfakturer per handläggare. Därutöver ska kostnadseffektiviteten följas bland annat genom uppföljning av nyckeltal och jämförelser med andra kommuner. Resultat och uppföljningar ska tas tillvara för att säkerställa kvalitet och effektivitet och som underlag för utvecklings- och förbättringsarbete.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	90%	År
Antalet kundfakturer per ekonomiadministratör	4 600	Tertial
Antal leverantörsfakturer per ekonomiadministratör	2 300	Tertial



Målvärdena för kundfakturer och för leverantörsfakturer avser genomsnittligt antal fakturer per ekonomiadministratör och månad efter det att alla förvaltningar har anslutits.

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

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare lättillgänglig information och svar på frågor gällande stadens verksamheter. Servicen omfattar också hänvisning till e-tjänster, hjälp att få kontakt med handläggare med mera. Till verksamhetsområdet hör också en för staden gemensam telefonväxel som ska inrättas 2009-05-01.

Kommunfullmäktige har inte preciserat vilka verksamheter som Kontaktcenter ska omfatta. Av KF:s beslut framgår att frågor avseende socialtjänst och omsorg om personer med funktionsnedsättning tills vidare inte ska ingå.

Inledningsvis under 2009 kommer Kontaktcenter Stockholm att omfatta Äldre direkt, frågor om förskola, parkeringstillstånd och avfall. Senare under året kommer verksamheten att byggas ut för att hantera frågor om utbildning, viss information om bygglov och vissa stadsmiljöfrågor. Gränssnittet till förvaltningarna ska utredas närmare och förvaltningen avser att senare återkomma till servicenämnden med ett tjänsteärende i denna fråga.

Inriktning

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stockholmarna en enkel och tydlig kanal för snabb och korrekt information. Minst 70% av de inkommande frågorna ska lösas vid den första kontakten. I uppdraget ingår också att successivt utveckla verksamheten utifrån invånarnas behov.

Målen för kontaktcenterverksamheten ska uppnås genom att enheterna ska ha personal med utbildning och kunskap inom olika områden. Fokus ska vara att ha en hög tillgänglighet och ge god service. Det innebär att inkommande samtal besvaras snabbt och att både invånarna och förvaltningar och bolag kan vara trygga med att den information Kontaktcenter Stockholm lämnar är korrekt. Därför kommer en viktig uppgift under 2009 vara att skapa ett nätverk för information för att bli en naturlig samarbetspart till förvaltningarnas och bolagens informatörer.

Verksamheten kommer med stor sannolikhet att ta emot stora volymer av samtal. Under 2009 kommer en analys- och strategifunktion att byggas upp. Här ska bland annat statistik över samtalsvolym, ärendetyper, synpunkter, klagomål med mera tas fram och analyseras. Resultatet av detta ska rapporteras till förvaltningarna och ge underlag för fortsatt kvalitets- och verksamhetsutveckling.



Organisation och lokalisering

Kontaktcenter Stockholm kommer att omfatta två enheter varav en hanterar så kallade ”hårda” frågor (bygglov, avfallsfrågor m m) och den andra ska hantera ”mjuka” frågor såsom förskola, äldreomsorg, utbildning med mera. Varje enhet kommer att ledas av en enhetschef.

Verksamheten kommer att vara lokaliserad på tre olika platser. Verksamhetschef och stab kommer att finnas på Palmfeltsvägen. Det kontaktcenter som handlägger ”hårda” frågor kommer att finnas i tekniska nämndhuset. Kontaktcentret för ”mjuka” frågor ska inrymmas i lokaler vid Järvafältet. Exakt lokalisering är i nuläget inte fastställd. Fullt utbyggd beräknas verksamheten uppgå till omkring 80 anställningar varav omkring 40 medarbetare inom respektive enhet. Bemanningen är avhängig verksamhetens omfattning och i vilken takt förvaltningar och bolag ansluter sig till Kontaktcenter Stockholm.

Uppföljning

Verksamheten kommer att följas upp genom bland annat kundundersökningar för äldre direkt såväl som för kontaktcenterverksamheten i övrigt. Snabbhet och tillgänglighet i service ska följas upp genom mätningar av telefonservice och ärendehantering. Statistiken sammanställs per stadsdelsnämnd och återkopplas till respektive förvaltning.

Gemensam växel

I samband med kommunfullmäktiges beslut den 3 november om införande av Kontaktcenter Stockholm beslutades även att en gemensam växel skall inrättas under servicenämnden från den 1 maj 2009. För genomförandet av detta har ett projekt etablerats inom stadsledningskontoret. Målet är att ta hand om den inkommande och interna telefonin mer effektivt genom att tydliggöra gemensamma riktlinjer och rutiner i staden. Serviceförvaltningen är representerad i projektets styrgrupp.

Projektet ska belysa följande två huvudalternativ:

- Konsolidering och drift av befintliga växlar i egen regi samt fortsatt drift av tidigare utlagda/nyttillkommande förvaltningars växlar på entreprenad.
- Konsolidering och drift av samtliga växlar på entreprenad.

Med hänsyn till att projektet fortfarande befinner sig i inledningsfasen är det i nuläget svårt att bedöma verksamhetens omfattning. Den kommer vara beroende av vilket av de två huvudalternativen som väljs. Valet av alternativ påverkar även hur serviceförvaltningen organiserar verksamheten samt hur finansieringsmodellen ser ut. I samband med tertialrapport 1 kommer förvaltningen att presentera mer konkreta förslag till nämnden.



Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande kontaktcenterverksamhetens service, bemötande och effektivitet.	90%	Tertial
Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid den första kontakten	70%	Tertial
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	85%	Tertial

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Etablera informationsnätverk för kontaktcenter	2009-01-01	2009-12-31
Genomföra brukarundersökning för äldre direkt	2009-01-01	2009-12-31
Genomföra kundundersökning för Kontaktcenter Stockholm	2009-01-01	2009-12-31

Effektivisera stadens IT-service

Kommunfullmäktige beslutade den 8 september 2008 att inom servicenämnden inrätta stadsövergripande gemensam IT-service. En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera stadens mål om att dess verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och bolag ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus. Målsättningen för en gemensam IT-service ska vara att erbjuda Stockholms stads verksamheter effektiva IT-processer som ligger i linje med de allra bästa jämförbara organisationerna. Genomförandet kommer att ske i etapper, med start hösten 2009 och beräknas vara slutfört i december 2011.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna samt facknämnder och bolag ska enligt kommunfullmäktiges beslut realiserars genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

Den upphandlade leverantören ansvarar för att leverera standardiserade IT-tjänster avseende arbetsplatssystem, konsoliderad applikationsserverdrift samt Service Desk direkt till enskilda användare i stadens verksamheter. Enskilda användare och chefer ska ha möjlighet att beställa de aktuella tjänsterna direkt från leverantören.



Vidare innebär fullmäktiges beslut att servicenämnden får i uppdrag att inrätta en för staden gemensam beställarfunktion. Serviceförvaltningen och dess beställarfunktion ska löpande följa leveransen, både till dess omfattning, kvalitet och kostnad.

Beställarfunktionen ansvarar också för den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen, samt för verkställande av förändringar såsom avtal om nya tjänster med mera. Vidare ska beställarfunktionen utgöra den sammanhållande punkt som följer stadens verksamheter och deras behov av grundläggande IT-stöd och omsätter detta till krav på leverantören.

Serviceförvaltningen avser att under våren 2009 återkomma till nämnden med förslag till detaljorganisation, arbetsbeskrivning och finansiering av verksamheten. En verksamhetschef ska rekryteras under våren.

Nämndens ekonomiska förutsättningar

I det följande redovisas serviceförvaltningens ekonomiska förutsättningar under 2009.

Utöver ärendet redovisas i blanketter nämndens budget, kostnadsanalys samt omslutningsförändringar.

Budgetförutsättningar

Serviceförvaltningen går in i ett expansivt skede under 2009 då ett flertal nya verksamheter ska etableras. I samband med detta flyttar verksamheten till nya större lokaler som svarar mot de förändrade behoven då antalet anställda ökar kraftigt. Följaktligen kommer den ekonomiska omslutningen att öka jämfört med föregående år, från ca 60 mnkr till drygt 130 mnkr.

Befintliga och nya funktioner kommer i huvudsak att finansieras med intäkter. Äldre direkt är dock anslagsfinansierat under 2009. Verksamheternas omfattning och kostnaderna för tillhandahållna tjänster påverkas av stadens övriga förvaltningars behov och efterfrågan, något som kan variera t ex beroende på verksamheter som knoppar av eller konkurrensutsätts. Därmed finns viss osäkerhet vad gäller de ekonomiska förutsättningarna för året.

Finansieringen av verksamheterna regleras genom avtal mellan serviceförvaltningen och respektive förvaltning, stiftelse eller förbund. Förvaltningen tecknar avtal med stadens 30 förvaltningar, stiftelsen Strindbergsmuseet samt stadens del av brandförsvaret i kommunalförbundet vad gäller löneadministration. Avtal gällande ekonomiadministration, upphandling och kontaktcenter träffas endast med stadens



förvaltningar. Avtalen reglerar köp av samtliga obligatoriska tjänster, vilka tillsammans med tilläggstjänster beräknas ge intäkter enligt följande:

- försäljning av tjänster inom löneadministration om 50,7 mnkr
- upphandlingar på uppdrag av kommunstyrelsen, 6,6 mnkr
- upphandlingsstöd till förvaltningar beräknas uppgå till 1,4 mnkr
- tjänster inom ekonomiadministration om 32,2 mnkr
- ersättningar för verksamhet inom kontaktcenter om 22,1 mnkr
- ersättningar för IT-service motsvarande 1,6 mnkr
- anslag om 9,0 mnkr avseende Äldre direkt

Vidare föreslår förvaltningen att servicenämnden hemställer hos kommunstyrelsen om 9,9 mnkr i tilläggsanslag. Detta avser uppstartskostnader avseende ekonomiadministration om 8,5 mnkr, resurser som arbetar med upphandling av gemensam IT-service om 0,5 mnkr samt för kontaktcenter gällande förskolefrågor om 0,9 mnkr.

Serviceförvaltningen avser att under våren 2009 återkomma till nämnden med förslag till detaljorganisation, arbetsbeskrivning och finansiering av verksamheten IT-service.

Personalomkostnadspålägg

Personalomkostnadspålägget ökar med 0,3 % i förhållande till 2008 och uppgår till 43,4% avseende såväl hel- och deltidsanställda som arbetstagare med timlön.

För nämnden gäller att budgeten ska redovisas i tabellform uppdelat per verksamhetsområde enligt stadens centrala krav på redovisning.

Anslag från kommunfullmäktige 2009	(belopp i mnkr)		
Nämndens budget	Kostnader	Intäkter	Netto
Budget enligt kommunfullmäktige	9,0	0,0	9,0
Beräknad omslutningsförändring	114,6	-114,6	0,0
Verksamhetsplan 2009	123,6	-114,6	9,0



Omslutningsförändringar

Omslutningsökningen är uppskattad utifrån beräknade köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens övriga nämnder.

BUDGET PER VERKSAMHET 2009		(BELOPP I MNKR)	
NÄMNDENS BUDGET	KOSTNADER	INTÄKTER	NETTO
NÄMND OCH ADMINISTRATION *	21,7	0,0	21,7
LÖNEADMINISTRATION	41,4	-50,7	-9,3
UPPHANDLING	6,6	-8,0	-1,4
KONTAKTCENTER	30,8	-22,1	8,7
VARAV ÄLDRE DIREKT	9,0	0,0	9,0
EKONOMIADMINISTRATION	20,8	-32,2	-10,7
IT-SERVICE	1,6	-1,6	0,0
AVSKRIVNINGAR OCH INTERNRÄNTA	0,7	0,0	0,7
VERKSAMHETSPLAN 2009	123,6	-114,6	9,0

* Under rubrik "nämnd och administration" ryms budget för nämnd, förvaltningsdirektör, administrativa avdelningen samt gemensamma kostnader. I gemensamma kostnader återfinns poster för lokalhyra, drift, IT-kostnader samt löpande förbrukning.



Tilläggsanslag

Förvaltningen föreslår servicenämnden att hemställa hos kommunstyrelsen om 9,9 mnkr i tilläggsanslag. Hemställan avser: uppstartskostnader avseende ekonomiadministration om 8,5 mnkr, resurser som arbetar med upphandling av gemensam IT-service om 0,5 mnkr samt för kontaktcenter gällande förskolefrågor om 0,9 mnkr.

TILLÄGGSANSLAG 2009		(BELOPP I MNKR)	
NÄMNDENS BUDGET	KOSTNADER	INTÄKTER	NETTO
EKONOMIADMINISTRATION	8,5	0,0	8,5
UPPHANDLING, SÄRSKILT UPPDRAG	0,5	0,0	0,5
KONTAKTCENTER, FÖRSKOLA	0,9	0,0	0,9
TOTAL	9,9	0,0	9,9

Investeringsplan

Servicenämnden tilldelas 5,0 mnkr i investeringsmedel från kommunfullmäktige för etablering av verksamhetsområde ekonomiadministration. Investeringarna kommer till stor del utgöras av att utrusta arbetsplatser i de nya lokalerna belägna vid Palmfeltsvägen.

INVESTERINGSPLAN 2009 (MNKR)	UTGIFT
INVENTARIER MM	5,0

Prissättning för verksamhetsområde löner

Priserna per tjänst är beräknade utifrån riktlinjer för nämndernas internprissättning, vilka framgår av bilaga 8 i "Förslag till budget för Stockholms stad 2009".

Stadens förvaltningar ersätter serviceförvaltningen för antalet handlagda löner per förvaltning och månad. Tjänsterna regleras i ett serviceavtal som tecknas mellan serviceförvaltningen och respektive förvaltning. Avtalet anger att debitering per förvaltning under 2009 ska utgöras av antalet unika anställningar, uppdragstagare samt förtroendemän per förvaltning. Vidare tas hänsyn till om underlaget för lönen eller ersättningen redovisas via Lisa Självservice eller Lisa Tid, vilket medför en lägre avgift än för manuell redovisning.



Priser för 2009 verksamhet löner

	PER PERSON OCH MÅNAD
LÖN/ERSÄTTNING VIA LISA S ELLER LISA TID	65 KR
LÖN/ERSÄTTNING VIA MANUELL INRAPPORTERING	85 KR
	TILLÄGGSTJÄNSTER
KOSTNAD PER TIMME	340 KR

Prissättning för verksamhetsområde upphandling

Priserna per tjänst är beräknade utifrån riktlinjer för nämndernas internprissättning, vilka framgår av bilaga 8 i "Förslag till budget för Stockholms stad 2009".

Upphandlingsavdelningens verksamhet finansieras delvis genom avtal som träffas mellan kommunstyrelsen och serviceförvaltningen. Avtalet reglerar vilka uppdrag som kommunstyrelsen beställer och som avdelningen utför och ersätts för. Vidare finns möjlighet för stadens övriga förvaltningar att köpa tilläggstjänsten upphandlingsstöd per timme.

Priser och avgifter 2009 för verksamhetsområde upphandling

UPPHANDLING	TILLÄGGSTJÄNSTER
KOSTNAD PER TIMME	620 KR

Priser och avgifter 2009 för kontaktcenter

Kontaktcenter Stockholm ska finansieras genom intäkter från berörda förvaltningar. Undantaget är Äldre direkt för vilket kommunfullmäktige avsatt 9,0 mnkr för 2009.

Vad gäller förskolefrågor föreslår förvaltningen en kostnadsfördelning enligt tabellen nedan. Serviceavtal kommer att tecknas med respektive nämnd där verksamhetens åtagande tydligt framgår samt kostnaden för respektive nämnd.



Fördelning av kostnader för förskolefrågor

Från och med januari 2009 ger Kontaktcenter service om förskolan för samtliga stadsdelsförvaltningar. Stadsdelsförvaltningarna debiteras för dessa tjänster från och med mars, enligt kostnadsfördelningen nedan. De frågor som kommer att hanteras är ansökan om förskola, placering i förskolekö, allmänna frågor om förskola samt allmänna fakturafrågor om förskola.



FÖRVALTNING	BARN 0 ÅR	BARN 1-5 ÅR	TOTA L ANTA L	ANDE L 0 ÅR AV STAD EN	ANDEL 1-5 ÅR AV STADE N	KOSTN AD 0 ÅR (MNKR)	KOSTNA D 1-5 ÅR (MNKR)	SUMM A KOSTN AD
RINKEBY KISTA SDN	695	3300	3995	6 %	7 %	0,1	0,1	0,2
SPÅNGA TENSTA SDN	601	3027	3628	5 %	6 %	0,1	0,1	0,2
HÄSSELBY VÄLLINGBY SDN	827	4290	5117	7 %	9 %	0,2	0,1	0,3
BROMMA SDN	857	4412	5269	7 %	9 %	0,2	0,1	0,3
KUNGSHOLME NS SDN	945	2801	3746	8 %	6 %	0,2	0,1	0,3
NORRMALMS SDN	1113	3344	4457	9 %	7 %	0,2	0,1	0,3
ÖSTERMALMS SDN	768	2882	3650	6 %	6 %	0,2	0,1	0,3
SÖDERMALMS SDN	1716	6155	7871	14 %	12 %	0,4	0,1	0,5
ENSKEDE ÅRSTA VANTÖRS SDN	1351	5743	7094	11 %	11 %	0,3	0,2	0,5
SKARPNÄCKS SDN	650	2681	3331	5 %	5 %	0,1	0,1	0,2
FARSTA SDN	623	2906	3529	5 %	6 %	0,1	0,1	0,2
ÄLVSJÖ SDN	366	1913	2279	3 %	4 %	0,1	0,0	0,1
HÄGERSTEN LILJEHOLMENS SDN	1168	4473	5641	10 %	9 %	0,3	0,1	0,4
SKÄRHOLMENS SDN	487	2361	2848	4 %	5 %	0,1	0,1	0,2
TOTALT	12167	50288	62455	100 %	100 %	2,6	1,4	4,0

Antal barn är hämtade ur ”Statistik om Stockholm”, befolkningsprognos för år 2009. Den totala kostnaden är fördelad med vikt 70 % på andel barn 0 år samt vikt 30 % på andel barn 1-5 år.



Priser och avgifter för ekonomiadministration 2009

Priserna per tjänst är beräknade utifrån riktlinjer för nämndernas internprissättning, vilka framgår av bilaga 8 i "Förslag till budget för Stockholms stad 2009".

Tjänsterna regleras i ett avtal som tecknas mellan serviceförvaltningen och respektive förvaltning. Stadens nämnder ersätter servicenämnden för utförda tjänster baserat på faktiskt utförda volymer per månad i kund- och leverantörsreskontra. Under 2009 kommer ingen hänsyn tas till om fakturan hanteras elektroniskt, är skannad, handläggs manuellt eller om kundfakturer hanteras via olika försystem.

Debiteringen av kostnaderna för tjänsterna kassa och bank baseras på respektive nämnds andel av stadens totala fakturavolym för kundreskontran per oktober 2008. Kostnaderna för systemförvaltning fördelas utifrån respektive förvaltnings andel av det totala antalet agressoanvändare per oktober 2008.

Under 2009 erbjuds stadsdelsnämnder och vissa facknämnder med mindre investeringsplan tilläggstjänster avseende tid- och projektredovisning samt anläggningsredovisning. Mindre facknämnder erbjuds dessutom redovisning till rapportering. Vilka nämnder som berörs framgår av fastställt gränssnitt.

Priser för ekonomiadministration 2009

PER TRANSAKTION OCH MÅNAD	
TRANSAKTION, LEVERANTÖRSRESKONTRA	22 KR
TRANSAKTION, KUNDRESKONTRA	12 KR
TILLÄGGSTJÄNSTER	
KOSTNAD PER TIMME	350 KR

Priserna per tjänst är beräknade utifrån riktlinjer för nämndernas internprissättning, vilka framgår av bilaga 8 i "Förslag till budget för Stockholms stad 2009".



Särskilda redovisningar

Medarbetarfrågor

I enlighet med stadsledningskontorets anvisningar redovisas här utvecklingen av antalet anställda under året. Vid årets början beräknas förvaltningen omfatta 113 anställda. Därefter kommer antalet att öka stegvis för att uppskattningsvis uppgå till kring 300 medarbetare i slutet av året. Oklarheter kring bland annat kontaktcenterverksamhetens uppdrag och utbyggnadstakt medför att förändringen av antalet medarbetare inte kan preciseras närmare. Valet av driftsform för den gemensamma växeln kommer också givetvis att påverka antalet anställda.

Programvarulicenser

Bedömningen är att nämnden inte kommer att få ökade kostnader för programvarulicenser jämfört med 2008.

Bilagor

1. Internkontrollplan
2. Jämställdhets- och mångfaldsplan
Blankett, kostnadsanalys
Blankett, omslutningsförändringar