



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 508 11 818

Servicenämnden
2009-05-12

Tertialrapport I 2009

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 1 till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden hemställer hos kommunstyrelsen om utökad investeringsbudget om 3,5 mnkr för startkostnader avseende kontaktcenterverksamheten.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Stefan Nordin
Verksamhetschef

Ann-Christin Nordin
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef

Sammanfattning

Nämnden medverkar till att infria stadens inriktningsmål och har uppnått planerade resultat. Nämndens mål för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i stort komma att uppfyllas och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Prognosen för det ekonomiska årsutfallet visar en budget i balans.

Inom ramen för målet *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* samverkar nämnden med det lokala näringslivet i samband med centralupphandlingar. Vidare bidrar nämndens miljöarbete till att infria målet, exempelvis med de miljökrav som ställs vid centralupphandlingarna.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* medverkar nämnden genom kontaktcenterverksamheten till att förbättra information, service och valfrihet för brukare inom äldreomsorg och förskola. Nämnden verkar också inom målet att staden ska vara en attraktiv arbetsgivare, bland annat genom satsningar på friskvård och arbetsmiljö samt stöd till verksamhetsutveckling.

När det gäller målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* arbetar nämnden med att effektivisera stadens administration. Inom löneverksamheten bedöms nämndens mål för antalet löner per administratör komma att uppnås. För att öka effektiviteten ytterligare har verksamheten arbetat med att stödja användningen av LISA självservice med mera. Nämnden har också arbetat med målet att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsverksamhet. Centralupphandlingar, avtalsförvaltning samt stöd till förvaltningarnas upphandlingar genomförs planenligt.

Inom ramen för stadens mål gällande kostnadseffektiva verksamheter arbetar nämnden också med att effektivisera stadens ekonomiadministration. Verksamheten utvidgas planenligt och har i nuläget avtal med 15 förvaltningar. Vid årets slut ska samtliga förvaltningar vara anslutna. Insatser görs för att utveckla stadens ekonomiprocesser och säkerställa att gemensamma arbetssätt används. Nämnden årsmål för antalet fakturor per administratör uppnås.

Nämnden arbetar också med att successivt utvidga och utveckla kontaktcenterverksamheten. Utöver den sedan tidigare befintliga verksamheten Äldre Direkt svarar kontaktcenter nu också för parkeringstillstånd samt hanterar förskolefrågor för några stadsdelsförvaltningar.



Nämnden medverkar i den pågående upphandlingen av de för staden gemensamma IT-servicetjänsterna. Övergången till den gemensamma IT-servicen förväntas påbörjas under hösten 2009.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2009-05-06.

Inledning

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en storstad i världsklass. Service-nämnden ska i enlighet med visionen erbjuda högklassig service och medverka till kostnadseffektiva verksamheter inom staden.

I det följande redovisas hur långt nämnden har kommit i arbetet med att bidra till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges inriktningsmål, med en analys av utfallet samt prognos för helåret. Som ett led i detta anges också uppfyllelsen av nämndens mål samt utfall och prognos för kommunfullmäktiges indikatorer. I redovisningen ingår också nämndens ekonomiska utfall för perioden samt en prognos för årsutfallet med kommentarer.

Till ärendet hör bilagor och blanketter för ekonomiska resultat enligt stadsledningskontorets anvisningar

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

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

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

I.1 Stockholm stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad

● Uppfylls helt

Nämnden bidrar till uppfyllelsen av stadens mål via sitt arbete med att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsverksamhet, bl a genom ett ökat erfarenhetsutbyte med lokala näringslivsorganisationer och enskilda leverantörer. Genom upphandlings- och ekonomiverksamheten utgör förvaltningen dessutom en naturlig knutpunkt för kontakter mellan olika leverantörer och stadens verksamheter.

Mot bakgrund av att förvaltningen är under uppbyggnad har det bedömts inte vara lämpligt att konkurrensutsätta eller verka för att avknoppa verksamheterna under året.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)			0 %	30 %	2009

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET: I.2 Jobb istället för bidrag

● Uppfylls helt

Nämnden avser att under hösten tillhandahålla två praktikplatser för aspiranter från Jobbtorg Stockholm.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha (alla nämnder)	0	2	2 st	1 400 st	Tertial 1 2009

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET: I.3 En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

● Uppfylls helt

Nämndens verksamheter värnar om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn tas i möjligaste mån i samband med nämndens centralupphandlingar samt vid inköp av livsmedel. Vad avser kommunfullmäktiges indikatorer inom området, vilka anges nedan, ska konstateras att nämnden inte har någon fordonspark och därför inte anger något mål på området.



KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. <input type="checkbox"/> utrycknings- och specialfordon (alla nämnder)	0		0 %	100 %	Apr 2009
Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)			100 %	tas fram 2009	2009
Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade <input type="checkbox"/> etanol- och fordonsgasfordon (alla nämnder)			0 %	85 %	Halvår 1 2009
Andel av verksamheter som har ett systematiskt arbete för <input type="checkbox"/> effektiva resor och transporter (alla nämnder)			100 %	100 %	2009
<input type="checkbox"/> Elförbrukning (alla nämnder)			368 000 kWh	tas fram 2009	2009

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
Andel av stadens verksamheter som □ sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder)			100 %	100 %	2009

KF:s INRIKTNINGSMÅL2:
Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.1 Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald

● Uppfylls helt

Nämnden medverkar till att infria målet genom verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm. Verksamheten erbjuder sedan tidigare information om olika alternativ inom stadens äldreomsorg. Under våren har kontaktcenter också börjat erbjuda liknande service när det gäller förskolefrågor. I dessa uppdrag ingår också att vägleda invånarna till de tjänster och den information som finns på webben.

Som ovan har nämnts görs bedömningen att det inte är lämpligt att konkurrensutsätta eller verka för att avknoppa verksamheterna under året.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
Antal genomförda ● avknoppningar (alla nämnder)	0 st	0 st	0 st	20 st	Tertial 1 2009

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.3 Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka - trygghet, värdighet och valfrihet ska prägla hela omsorgen

● Uppfylls helt

Servicenämnden medverkar till att infria stadens mål genom den information, rådgivning och hjälp som erbjuds inom kontaktcenter (Äldre Direkt). Verksamheten har sedan starten fått mycket positiv respons från de äldre och deras anhöriga. Intresset har också varit stort

från andra intressenter inom äldreomsorgen såsom äldreinspektörerna, äldreombudsmannen, pensionärsorganisationer, trygghetsjouren med flera. En undersökning för att mäta andelen nöjda brukare ska genomföras under hösten.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
<input type="checkbox"/> Andel brukare som är nöjda med service och bemötande hos Äldre direkt			90 %	tas fram 2009	2009

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET: 2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

● Uppfylls helt

Nämnden arbetar systematiskt med att säkerställa en god arbetsmiljö. Medarbetarna görs delaktiga i att planera, följa upp och utveckla verksamheten. Vidare görs satsningar på att främja de anställdas hälsa genom flexibla arbetsformer och arbetstider och möjlighet till friskvårdstimme. Förvaltningen kommer under våren att utbilda hälsocoacher som ska vara ett stöd i friskvårdsarbetet. Alla dessa insatser är av betydelse för att årsmålet för nöjd-medarbetarindex ska uppnås.

Stadens gemensamma rehabiliteringsprocess har implementerats. En kartläggning av sjukfrånvaron pågår i samarbete med företagshälsovården, vilken utgör en viktig utgångspunkt för det fortsatta arbetet med att minska sjukfrånvaron.

Nämnden anger nedan i enlighet med stadsledningskontorets anvisningar ett årsmål för 2009 gällande frisknärvaro.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
<input type="checkbox"/> Sjukfrånvaro (alla nämnder)			5 %	6,5 %	Årsredovisning 2009
<input type="checkbox"/> Medarbetarindex (alla nämnder)			60	60	2009
<input type="checkbox"/> Frisknärvaro (alla nämnder)			42 %	tas fram 2009	2009

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Samtliga nämnder ska utarbeta rutiner så att	2009-03-20	2009-12-31	
<input checked="" type="checkbox"/> ansvarig chef säkerställer att kontakt alltid tas på första sjukskrivningsdagen.			

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:
Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
3.1 Budgeten ska vara i balans**

Uppfylls helt

Nämnden prognosticerar en budget i balans. Uppföljning av driftsbudget med kommentarer och analyser redovisas nedan.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
<input type="checkbox"/> Nämndens budgetföljsamhet efter tekniska justeringar (alla nämnder)	8,0	22,2	100 %	100 %	Tertial 1 2009
<input type="checkbox"/> Nämndens budgetföljsamhet före tekniska justeringar (alla nämnder)	8,0	16,5	100 %	100 %	Tertial 1 2009

Uppföljning av driftbudget

(mnkr)	Budget 2008	Bokfört till och med april	Prognos	Budgetjustering	Preliminärt resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	131,1	32,0	127,8		3,3
Intäkter	- 114,6	-24,0	-111,3		-3,3
Netto	16,5	8,0	16,5		0,0

Budgetkommentar

Årsprognosen redovisar ett nollresultat. I prognosen finns inarbetat sammanlagt 5,7 mnkr i beräknade budgetjusteringar. Av dessa avser 4,5 mnkr kostnadstäckning för resterande del av startkostnaderna för ekonomiadministration samt 1,2 mnkr avseende resterande medel för uppbyggnad av kontaktcenter.

Servicenämnden tilldelades 4,2 mnkr i budget för startkostnader i samband med införandet av ekonomiadministration. I anslutning till beslutet fick servicenämnden uppdraget att återkomma i tertialrapport 1 med en utförligare beräkning av kostnaderna för etableringen av verksamheten. I nuläget prognostiseras dessa kostnader uppgå till cirka 8,7 mnkr. Nämnden har för avsikt att återkomma i tertialrapport 2 med en utförlig redovisning av startkostnaderna.

Prognos på årsutfall, driftverksamhet

Verksamhet (mnkr)	Justerad budget	Bokfört tom april	Prognos	Budget- Justering	Preliminärt resultat
Nämnd och administration	22,4	9,1	22,4		0,0
Löneadministration	41,4	12,4	41,4		0,0
Upphandling	6,6	1,6	6,6		0,0
Kontaktcenter	33,4	4,0	32,3		1,1
Varav Äldre Direkt	9,0	1,8	9,0		0,0
Ekonomiadministration	25,0	4,8	22,8		2,2
Gemensam IT-service	1,6	0,1	1,6		0,0
Avskrivningar och intern- ränta	0,7	0,0	0,7		0,0
Summa kostnader	131,1	32,0	127,8		3,3
Intäkter					-1,1
Löneadministration	-50,7	-17,3	-50,7		0,0
Upphandling	-8,0	-2,1	-8,0		0,0
Kontaktcenter	-22,1	-0,1	-21,0		0,0
Ekonomiadministration	-32,2	-4,3	-30,0		-2,2
Gemensam IT-service	-1,6	-0,2	-1,6		0,0
Summa Intäkter	-114,6	-24,0	-111,3		-3,3
Netto	16,5	8,0	16,5		0,0



Nämnd och administration

Under nämnd och administration redovisas nämnd, direktör, administrativa avdelningen samt förvaltningsövergripande kostnader såsom exempelvis lokalhyror och företagshälsovård. För verksamheten prognostiseras en budget i balans.

Verksamhetsområde löneadministration

För verksamhetsområdet prognostiseras en budget i balans. Under perioden har drygt 231 000 löner administrerats, vilket är något mer än planerat. Intäkterna är därmed något högre än förväntat.

Verksamhetsområde upphandling

Verksamheten prognostiserar en budget i balans.

Gemensam IT-service

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

Kontaktcenter Stockholm

Kontaktcenter prognostiserar ett nollresultat. Verksamheten är till viss del anslagsfinansierad, vilket avser främst Äldre Direkt och mindre delar av förskolefunktionen. I övrigt är verksamheten intäktsfinansierad, såsom exempelvis parkeringstillstånd, bygglovsfrågor, avfallshantering samt större delen av förskolefrågorna. I samband med etableringen av de nya verksamheterna uppstår investeringsbehov som beräknas uppgå till 3,5 mnkr.

Verksamhetsområde ekonomiadministration

Anslutningen av stadens förvaltningar sker planenligt och administrerade volymer inom kund- och leverantörsreskontra överensstämmer med budgeterade nivåer för perioden. För verksamheten prognostiseras ett nollresultat, under förutsättning att nämnden tilldelas medel för intäktsbortfall under anslutningstiden.

Investeringar

(mnkr)	Investeringsplan	Utgifter tom april	Prognos
Inventarier och maskiner	5,0	4,4	8,5

Servicenämnden har tilldelats 5,0 mnkr i investeringsbudget för utgifter avseende lokalutrustning i samband med utökning av verksamheten. För att kunna utrusta tillkommande arbetsplatser vid etableringen av kontaktcenterverksamhet i tekniska nämndhuset och i Husby föreslår förvaltningen att nämnden hemställer hos kommunstyrelsen om utökning av investeringsbudgeten om 3,5 mnkr.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

● Uppfylls helt

Nämnden medverkar till att infria stadens inriktningsmål och planerade resultat har uppnåtts. Nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms komma att uppnås och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat.

Löneadministrationen bedöms under året uppnå nämndens årsmål om 750 lönespecifikationer per administratör. Med syftet att ytterligare effektivisera stadens lönehantering erbjuder nämnden utbildningar avseende LISA självservice. Löneadministrationen har också arbetat med kvalitetsutveckling samt med att förbättra samverkan med förvaltningarna.

Upphandlingsverksamheten ansvarar på uppdrag av stadsdirektören för upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Verksamheten har under perioden även svarat för samordning och avtalsförvaltning inom ytterligare ett 20-tal varu- och tjänsteområden. Vidare har man arbetat med omkring 25 upphandlingsuppdrag från enskilda förvaltningar och bolag med mera.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration genomförs som planerat och 15 förvaltningar har under perioden anslutits till verksamheten. Årsmålen för antalet fakturor per handläggare uppnås. Arbetet med att effektivisera stadens ekonomiprocesser pågår och för staden gemensamma arbetssätt har börjat etableras.

Kontaktcenterverksamheten erbjuder inom Äldre Direkt service till äldre och deras anhöriga. Vidare svarar kontaktcenter för parkeringstillstånd. Därutöver svarar verksamheten för förskolefrågor åt några stadsdelsförvaltningar. Anslutningen av de övriga stadsdels-

förvaltningarna till denna service beräknas vara klar i september. Senare under året kommer man också efter hand att hantera vissa frågor gällande utbildning, avfall, bygglov samt frågor inom miljöområdet.

Nämnden medverkar i den pågående upphandlingen av de för staden gemensamma IT-servicetjänsterna. Övergången till den gemensamma IT-servicen förväntas påbörjas under hösten 2009.

Information och kommunikation med förvaltningar och kunder är en prioriterad fråga. Via förvaltningens informationsblad ges regelbundet information, nyheter om tjänsterna, svar på vanliga frågor från kunderna med mera.

Sedan tidigare finns ett erfarenhetsutbyte med Göteborgs stad som har en liknande organisation för gemensam service. Under året ska bland annat jämförelser gällande kostnadseffektiviteten inom löne- och ekonomiområdena göras. Liknande jämförelser ska också göras med ytterligare några kommuner.

I övrigt ska nämnas att undersökningar av kundernas/invånarnas nöjdhet och uppfattning om verksamheterna ska genomföras för samtliga verksamheter under hösten.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)			6 %	tas fram 2009	2009
Antal undertecknade serviceavtal	36 st	98 st	98 st	tas fram 2009	Tertial 1 2009
Nämndens genomsnittliga kostnad per lönespecifikation	70	74	74 kr/lönespec	tas fram 2009	Tertial 1 2009
Antal lönespecifikationer per handläggare	742	750	750 st		Tertial 1 2009

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
● Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm		90	90	tas fram 2009	Tertial 1 2009

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

Kommentar: Förutsättningarna gällande servicenämndens uppdrag för den gemensamma växeln är något oklara. I ett tjänsteutlåtande från stadsledningskontoret, som i april har remitterats till stadens nämnder och bolag, föreslås att ansvaret för den gemensamma växelfunktionen överförs successivt till servicenämnden under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010. I ärendet föreslås vidare att servicenämnden ges uppdraget att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på extern entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni.

**NÄMNDMÅL:
Effektivisera stadens löneadministration**

● Uppfylls helt

Nämndens insatser för att effektivisera stadens löneadministration genomförs enligt verksamhetsplanen. Produktiviteten ökar i jämförelse med föregående år och bedömningen är att nämndens årsmål om 750 löner per handläggare kommer att uppnås.

I syfte att ytterligare effektivisera löneadministrationen inom staden erbjuder serviceförvaltningen LISA-utbildningar som tilläggstjänst. Dock har dessa utbildningar hittills efterfrågats och beställts i mindre utsträckning än förväntat. Här ska konstateras att drygt 50% av lönespecifikationerna i nuläget går via LISA självservice eller LISA tid, vilket innebär att det finns möjligheter till fortsatt effektivisering.

Löneadministrationen satsar på kvalitetsarbete och förbättrad samverkan med förvaltningarna. Kundmöten med samtliga förvaltningars kontaktpersoner genomförs för att stämma av kundtillfredsställelsen och få synpunkter som används som grund för förbättringsarbete. Verksamheten har också följt upp avvikelser som har använts både som återkoppling till förvaltningarna och som underlag för interna förbättringar av rutiner.

Servicekommittén har fått ett utökat uppdrag gällande ålders- och efterlevandepensionsförmåner enligt kommunfullmäktiges beslut 2009-03-09. Det utökade uppdraget innebär att servicekommittén handlägger och beslutar om verkställighet av ålders- och efterlevandepensionsförmåner för tidigare anställda i staden.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens tjänster			90%	2009

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Genomföra kundundersökning	2009-01-01	2009-12-31	
● Erbjud utbildningsinsatser avseende LISA självservice	2009-01-01	2009-12-31	

NÄMNDMÅL:
Effektivisera stadens upphandlings- och inköpsfunktion

- Uppfylles helt

Upphandlingsverksamheten har samordnat central respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning inom områden där behoven är gemensamma inom staden. Vidare har man genomfört upphandlingsuppdrag åt enskilda förvaltningar och dess olika verksamheter. Arbetet har i huvudsak bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen.

På uppdrag av stadsdirektören har verksamheten svarat för upphandling och förvaltning av centrala avtal inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Under perioden har centrala upphandlingar avslutats inom områdena ”köp och leasing av fordon”, ”stationstankning/drivmedel”, ”kaffeautomater” samt ”IT-konsulttjänster”. Vidare pågår centrala upphandlingar inom områdena ”tolkförmedlingstjänster”, ”larm- och bevakningstjänster”, ”transporttjänster” samt elleveranser. Verksamheten har under perioden även svarat för samordning och avtalsförvaltning inom ytterligare ett 20-tal varu- och tjänsteområden där stadens verksamheter valt att ingå i gemensam upphandling.

Verksamheten har också, på uppdrag av enskilda förvaltningar eller bolag genomfört eller påbörjat upphandlingar av bland annat entreprenader avseende måltidsverksamhet och städning, utbildningstjänster, hantverkstjänster samt konsulttjänster av olika slag. Totalt har cirka 25 upphandlingsuppdrag erhållits under perioden.

I övrigt ska nämnas att verksamheten har varit representerad vid möten med stadens gemensamma nätverk för upphandlare.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
● Andel nöjda kunder avse- ende tillgänglighet, infor- mation och service		90%	90%	Tertial
● Andel nöjda kunder avse- ende avtal (centrala ram- avtal).		80%	80%	Tertial
Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse	
● Genomföra centralupphandlingar enligt fast- ställd tidsplan, se nedan	2009-01-01	2009-12-31		

**NÄMNDMÅL:
Effektivisera stadens ekonomiadministration**

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration bedrivs planenligt och målet bedöms uppfyllas. Den av nämnden beslutade inrullningsplanen följs och till och med april månad är 15 förvaltningar anslutna. Erfarenheter från anslutningarna visar bland annat på vikten av breda informationsinsatser till respektive förvaltnings verksamheter/enheter.

Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per helårsanställning och månad uppgår till 4 419 respektive 2 479, vilket ska jämföras med nämndens respektive årsmål som är 4 600 respektive 2 300. Bedömningen är att dessa mål kommer att uppnås för hela verksamhetsåret.

Arbetet med effektivisering genom utveckling av stadens ekonomiprocesser fortsätter. Förvaltningen samarbetar här med stadsledningskontoret i den så kallade ”samverkansforum process”. Vidare ska nämnas att förvaltningen har bildat processgrupper/tvärgrupper som har uppdraget att säkerställa att gränssnitten följs och att de gemensamma arbetssätten används. För att eftersträlvade effektiviseringar ska uppnås är det också viktigt att förvaltningarnas interna rutiner ses över och anpassas till stadens gemensamma gränssnitt och arbetssätt.

Förvaltningen ska arbeta systematiskt med kunden i centrum, enligt arbetsätt som införs under våren. Enhetscheferna är kundansvariga och tillser att nämnden uppfyller sin del av serviceavtalet. Samtliga ekonomihandläggare görs delaktiga i dialogen med kunden. Förändringsarbetet inom verksamhetsområdet stöds av en extern konsult och det gemensamma utvecklingsarbetet ska fortsätta under året.

En överföring av ytterligare arbetsuppgifter från stadsledningskontoret till serviceförvaltningen har genomförts enligt planeringen. Detta handlar om uppgifter inom den löpande systemförvaltningen samt stadskassans löpande arbetsuppgifter. I samband med övertagandet av arbetsuppgifter har en genomgång gjorts för att säkerställa effektiva rutiner och arbetssätt.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrations tjänster			90%	2009
Antalet kundfakturer per ekonomiadministratör och månad	4 419	4 600	4 600	Tertial
Antalet leverantörsfakturer per ekonomiadministratör och månad	2 479	2 300	2 300	Tertial

NÄMNDMÅL:
Effektivisera stadens IT-service

Kommunfullmäktiges beslutade den 8 september 2008 att etablera en gemensam IT-serviceorganisation för samtliga nämnder och styrelser. Beslutet innebär att servicenämnden får ett beställaransvar för dessa IT-tjänster. Gemensam IT-service ska realiseras genom att upphandla leverans av standardiserade IT-tjänster avseende arbetsplatsystem, konsoliderad applikationsserverdrift samt Service Desk, från extern leverantör.

Upphandlingen av IT-servicetjänsterna pågår. Serviceförvaltningens upphandlingsavdelning svarar för projektledning och samordning av upphandlingsarbetet. Övergången till den gemensamma IT-servicen förväntas påbörjas under hösten 2009 och vara genomförd i slutet av 2011.

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

● Uppfylls helt

Kontaktcenterverksamhetens insatser och resultat stämmer helt med nämndens mål när det gäller Äldre Direkt och servicen gällande parkeringstillstånd. När det gäller inrättandet av funktionen för förskolefrågor finns dock avvikelser under perioden. Den samlade bedömningen är ändå att nämndens mål kommer att vara helt uppfyllt under året.

Vid årets början omfattades kontaktcenter enbart av Äldre Direkt. Denna verksamhet vänder sig till äldre och deras anhöriga. Under våren har kontaktcenter breddats till att omfatta förskolefrågor för några stadsdelsförvaltningar samt parkeringstillstånd. Senare under

året kommer man också efter hand att hantera vissa frågor gällande utbildning, avfall, bygglov samt frågor inom miljöområdet.

Anslutningen av stadsdelsförvaltningarna avseende förskolefrågor har inte kunnat ske i planerad takt, vilket bland annat beror på att rekrytering av medarbetare till verksamheten har tagit längre tid än beräknat. Samtliga stadsdelsförvaltningar beräknas vara anslutna till denna funktion i september.

Sedan årsskiftet bedrivs ett utvecklingsarbete med syfte att utveckla och etablera ett handläggarsöd för kontaktcenter inom ramen för ett projekt vid stadsledningskontoret och i samverkan med berörda förvaltningar. När systemet införts kommer kontaktcenter att kunna följa upp verksamheten och leverera statistik till förvaltningarna på ett effektivare sätt jämfört med tidigare.

Under perioden har kontrakt tecknats för lokaler i Tekniska Nämndhuset och i Husby. Anpassning av lokalerna för verksamhetens ändamål pågår och färdigställande beräknas till 1 juni respektive 1 juli.

Nämnden svarar från och med den 1 mars för handläggning av parkeringstillstånd, på uppdrag av trafikkontoret. När ombyggnaden av lokalerna i tekniska nämndhuset är klara kommer också kundtjänst avseende avfall att hanteras inom verksamheten. Planering för överförande av vissa stadsmiljöfrågor, upplåtelsefrågor och miljöfrågor pågår.

Serviceförvaltningen har också påbörjat arbetet med att etablera ett informationsnätverk för kontaktcenter. Syftet är att genom kontakter med bland annat stadens informatörer säkerställa att den information som kontaktcenter lämnar är korrekt och tillförlitlig. Vad gäller de nedan angivna aktiviteterna ska också nämnas att brukar- och kundundersökningar för Äldre direkt och kontaktcenterverksamheten ska genomföras under hösten.

Gemensam växel

I samband med kommunfullmäktiges beslut den 3 november om införande av Kontaktcenter Stockholm beslutades även att en gemensam växel, för stadsdelsnämnderna och övriga nämnder som är anslutna till stadens centrelösning, inrättas inom servicenämnden. I ett tjänsteutlåtande från stadsledningskontoret, som i april har remitterats till stadens nämnder och bolag, föreslås att ansvaret för den gemensamma växelfunktionen överförs successivt till servicenämnden under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010. I ärendet föreslås vidare att servicenämnden ges uppdraget att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på extern entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Beslut i kommunfullmäktige i detta ärende förväntas fattas under hösten.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
<ul style="list-style-type: none"> Andel nöjda kunder gällande kontaktcenterverksamhetens service, bemötande och effektivitet 		90%	90%	Tertial
<ul style="list-style-type: none"> Andel inkommande frågor till kontaktcenter- verksamheten som löses vid den första kontakten 	76%	70%	70%	Tertial
<ul style="list-style-type: none"> Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut 	81%	85%	85%	Tertial

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<ul style="list-style-type: none"> Etablera informationsnätverk för kontaktcenter 	2009-01-01	2009-12-31	
<ul style="list-style-type: none"> Genomföra brukarundersökning för äldre direkt 	2009-01-01	2009-12-31	
<ul style="list-style-type: none"> Genomföra kundundersökning för Kontaktcenter Stockholm 	2009-01-01	2009-12-31	

Särskilda redovisningar

Medarbetarna

Redovisas ovan under punkt 2.4

Upphandling i konkurrens

Redovisas ovan under punkt 1.1.

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål i olika forum för kundmöten samt fortlöpande. De inkomna klagomålen och synpunkterna har också använts som utgångspunkter för förbättringsarbete. Klagomålen fördelas enligt följande:

- tillgänglighet 15
- bemötande 2
- information 5
- övriga brister gällande förvaltningens service 10
- brister gällande leverans av extern utförare 25

Klagomålen har åtgärdats genom rättelser, säkring av rutiner, förbättringar i avtalsdatabasen med mera. När det gäller klagomål på leverans av extern utförare har förvaltningen tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelse och eventuella förbättringsåtgärder.

Kontaktcenterverksamheten har inom Äldre Direkt tagit emot ett sextiotial klagomål som avser äldreomsorgen inom staden och inte inkluderar den egna verksamheten. Dessa klagomål har vidarebefordrats till ansvariga inom respektive verksamhet för åtgärd.

Bilagor

1. Blanketter 2.1-2.9
2. Specifikation av kommunstyrelsens/kommunfullmäktiges beslut om budgetjusteringar