



Handläggare: Christer Edfeldt
Telefon: 508 11 815

Servicenämnden
2009-06-08

Inrättande av strategiskt råd

Förslag till beslut

Servicenämnden inrättar ett strategiskt råd samt avvecklar det befintliga kundrådet.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Sammanfattning

Vid sitt sammanträde i oktober 2007 beslöt nämnden att inrätta ett kundråd. Kundrådet är ett forum där representanter för serviceförvaltningen och kunderna kan diskutera synpunkter på serviceförvaltningens verksamhet, utvecklingsfrågor etc.

Förvaltningen har sett över kundrådets arbetsformer och sammansättning och föreslår att kundrådet avvecklas. Detta bl a med anledning av att servicenämndens verksamhetsansvar utökas. Istället föreslås att nämnden inrättar ett strategiskt råd som kan fungera som ”bollplank” för förvaltningsledningen i frågor som är av strategiskt karaktär. Tanken är att rådet diskuterar mer övergripande frågeställningar än vad som var fallet i kundrådet där de flesta frågorna berörde mer specifika verksamhetsfrågor.



Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom administrativa avdelningen. Förvaltningsgruppen har informerats om ärendet 2009-05-06.

Inledning

Den 16 april 2007 beslutade kommunfullmäktige att inrätta en servicenämnd per den 1 juli 2007 med uppdraget att svara för stadens löneadministration med vissa tilläggstjänster samt för stadsövergripande inköps- och upphandlingsfrågor. Uppdraget har sedan utökats genom att fullmäktige beslutat om att servicenämnden ska svara för vissa stadsövergripande ekonomiadministrativa uppgifter samt för verksamheten vid Kontaktcenter Stockholm. Vidare ges nämnden ett beställaransvar för den IT-service som ska utföras av en extern leverantör samt att nämnden ges ansvaret för en för staden gemensam växelfunktion.

Servicenämnden har under 2007 och 2008 bestått av tjänstemän inom stadens organisation. Nämndens ledamöter har utsetts av kommunfullmäktige och varit tio till antalet; fem ordinarie och fem ersättare. Fr o m 2009 består nämnden av representanter för de politiska partier som är representerade i kommunfullmäktige.

Nämnden uttryckte i samband med beslutet om verksamhetsplan för 2007 att ”För serviceförvaltningen är kundperspektiv en mycket viktig och strategisk fråga där verksamheten ska ha ett tydligt kundfokus med hög tillgänglighet och en väl utvecklad kundsupport”. Vid servicenämndens sammanträde 2007-08-22 diskuterades frågan om kundperspektiv och kundernas inflytande i servicenämndens verksamheter och förvaltningen tog bl a upp frågan om att bilda ett s k kundråd. Servicenämnden beslöt att ge förvaltningen i uppdrag att återkomma till nämnden med ett förslag om hur kundrådet ska utformas.

Ärendet

Vid sitt sammanträde i oktober 2007 beslöt nämnden att inrätta ett kundråd i enlighet med ett förslag från förvaltningen. I ärendet angavs bl a att ”kundrådets huvudsakliga uppgift är att vara ett forum där representanter för serviceförvaltningen och kunderna kan diskutera synpunkter på befintlig verksamhet, utvecklingsfrågor etc. Här kan frågor som rör kvalitet och effektivitet gällande serviceförvaltningens verksamhet ventileras. I kundrådet kan förslag på åtgärder för att förbättra verksamheterna utarbetas, förankras och följas upp. Kundrådet får också



en viktig roll i relationen mellan serviceförvaltningen och kunderna i form av ömsesidigt informationsutbyte”.

Kundrådet har inte haft mandat att besluta om förändringar i servicenämndens verksamhet. Kundrådet har däremot varit rådgivande i olika frågor, dels i frågor som initieras av servicenämnden/serviceförvaltningen, dels i frågor som initieras av andra nämnder (d v s kunderna).

Kundrådets sammansättning har bestått av representanter från dels stadsdelsförvaltningarna (sex personer), dels från fackförvaltningarna (fyra personer). Förvaltningschefen för serviceförvaltningen har varit sammankallande för rådet samt att serviceförvaltningens ledningsgrupp i övrig har deltagit vid kundrådets möten.

Förvaltningarna har själva utsett sina representanter i kundrådet. Varje person har representerat flera förvaltningar. Ett kriterie för representantskapet har varit att ha insikt i och förståelse för en av eller båda de verksamheter som servicenämnden svarade för när servicenämnden inrättades, d v s löneadministration samt upphandlings- och inköpsfrågor. Det har också varit viktigt att representanterna haft mandat att föra ”sina” förvaltningars talan i kundrådet samt att representanterna getts möjligheten och ansvaret att fånga upp förvaltningarnas synpunkter och åsikter om servicenämndens verksamheter och framföra dessa i kundrådet. Vidare ska representanterna getts möjligheten och ansvaret att återföra information som lämnats i kundrådet till förvaltningarna.

Kundrådet träffades första gången i december 2007 och har sedan träffats ytterligare fyra gånger under 2008. Exempel på frågor som diskuterats vid träffarna är hur serviceförvaltningens kommunicerat med förvaltningarna i olika frågor, utveckling av blanketter m m.

Förvaltningens synpunkter och förslag

I det ärende som förelades nämnden angående inrättande av ett kundråd angav förvaltningen också att ”i det fall servicenämndens uppdrag förändras får representantskapet i kundrådet ses över...förvaltningen återkommer i frågan till nämnden om behov av att se över kundrådets sammansättning uppstår”.

Med anledning av att servicenämndens verksamhetsansvar har utökats (och ytterligare kommer att öka i omfattning) har förvaltningen sett över frågan om kundrådets fortsatta uppdrag, dess sammansättning etc.



Förvaltningens bedömning är att kundrådet inte bör fortsätta i sin nuvarande form. Detta eftersom nämndens verksamhetsansvar inom kort kommer att omfatta sex olika verksamhetsområden (att jämföra med två områden vilket gällde när kundrådet bildades). Om samtliga verksamhetsområden ska vara "representerade" i kundrådet krävs att antalet representanter utökas kraftigt eller att de befintliga representanterna kan "bevaka" fler verksamhetsområden än tidigare. Ett tredje alternativ kan vara att fler kundråd bildas där varje råd hanterar ett eller två verksamhetsområden.

Förvaltningens bedömning är att inget av dessa alternativ är ändamålsenligt. Att inrätta flera kundråd riskerar att bli allt för administrativt krävande och med ett stort antal representanter i *ett* kundråd riskerar man att skapa en ohanterligt stor grupp. Vidare kan ett fåtal representanter i ett kundråd inte förväntas ha kunskap och insikt i hela det verksamhetsansvar som nämnden kommer att ha framdeles.

Förvaltningen föreslår att man frångår den ursprungliga formen för ett kundråd där det bl a förväntades att förvaltningarnas representanter i kundrådet hade insikt i och kunskaper om nämndens verksamheter. Ett skäl till detta är att det idag finns fungerande informationskanaler mellan serviceförvaltningen och respektive förvaltning (d v s kunden) så till vida att det förekommer kontinuerliga och strukturerade träffar mellan berörda parter där man diskuterar frågor om service, utveckling av verksamheten, tilläggstjänster m m. Inom ramen för dessa träffar fångar förvaltningen upp kundernas behov varför kundrådets ursprungliga syfte till viss del har spelat ut sin roll.

Förvaltningen anser att det istället bör inrättas ett strategiskt råd som kan fungera som "bollplank" för förvaltningsledningen i frågor som är av strategiskt karaktär. Av rådsmedlemmarna krävs ingen ingående verksamhetskunskap utan mer en förståelse för och insikt i hur servicenämndens uppdrag contra övriga nämnder och bolag är tänkt att fungera. Tanken är att rådet diskuterar mer övergripande frågeställningar än vad som var fallet i kundrådet där de flesta frågorna berörde mer specifika verksamhetsfrågor.

Utgångspunkten för sammansättningen av det strategiska rådet bör vara att de enskilda medlemmarna utifrån sin erfarenhet och kunskap skapar goda förutsättningar för ett professionellt arbete där rådet tillför serviceförvaltningen nödvändig kompetens för löpande verksamhet och utvecklingsbehov. Rådets medlemmar representerar inte några särskilda förvaltningar utan har som uppdrag att rent generellt ha stadens bästa "för ögonen".



Det strategiska rådet har ingen beslutande funktion. Dock ska rådet ges sådan insyn i servicenämndens verksamheter att de kan utföra sitt uppdrag som rådgivande organ gällande utvecklingsfrågor och dylikt. Insynen görs möjlig genom att information om verksamheterna lämnas vid rådets möten samt att rådets medlemmar tar del av serviceförvaltningens planerings- och uppföljningsdokument m m.

Det strategiska rådet föreslås innehålla fem till sju personer som har anställningar i staden som medför förutsättningar för att kunna diskutera stadsövergripande strategiska frågeställningar gällande utveckling av servicenämndens verksamheter. Ordförande och sammankallande för rådet föreslås vara förvaltningschefen för serviceförvaltningen. Stadsdirektören utser medlemmar i rådet. Rådet föreslås träffas ca fyra gånger per år samt att rådet kan sammankallas om särskilda behov av detta uppstår. Mötesanteckningar kommer att föras vid rådets sammanträden vilka kommer att lämnas till servicenämnden för kännedom.

Med anledning av vad som anförts ovan föreslås att servicenämnden beslutar att inrätta ett strategiskt råd samt avvecklar det befintliga kundrådet.
