



Handläggare: Lars Ericsson  
Telefon: 08-508 11 818

Till  
Servicenämnden  
2009-12-15

## Verksamhetsplan och budget 2010

### Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplanen inklusive föreslagna omslutningsförändringar och lämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.

Teenie Bennerholt  
Förvaltningschef

Christer Edfeldt  
Administrativ chef

Bo Höglund  
Verksamhetschef

Ann-Christin Nordin  
Verksamhetschef

Stefan Nordin  
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson  
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén  
Verksamhetschef



## Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2009-12-09. 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 lättillgänglig service till företag och andra intressenter.

När det gäller målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* beskrivs hur Kontaktcenter Stockholm genom information om äldreboenden, förskoleverksamheter etc ska underlätta för invånarnas valfrihet. Vidare redovisas nämndens insatser gällande arbetsmiljön och minskning av sjukfrånvaron.

Inom ramen för målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* redovisas mål och planerade insatser för nämndens kärnverksamheter. Här beskrivs nämndens fortsatta insatser med att effektivisera stadens löne- respektive ekonomiadministration, exempelvis genom fortsatt standardisering av arbetsprocesser, utveckling av tilläggstjänster med mera. Vidare redogörs för hur arbetet med att effektivisera stadens upphandlingsverksamhet ska bedrivas och utvecklas avseende centralupphandlingar och stöd till förvaltningarnas/bolagens upphandlingar. Därutöver redovisas planerna för kontaktcenterverksamhetens fortsatta utbyggnad och utveckling av tjänster, exempelvis gällande utbildningsfrågor. I övrigt beskrivs nämndens arbete med att effektivisera stadens IT-service och telefoni genom att, i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag, införa koncerngemensamma funktioner för dessa områden.

## 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. Verksamhetsplanen riktas därmed både till kommunstyrelsen



och servicenämnden. För att kommunstyrelsen ska kunna följa upp och granska nämndernas verksamhetsplaner har stadsledningskontoret utfärdat kompletterande anvisningar som nämnderna ska följa vid utformningen av planen. Till verksamhetsplanen hör blanketter samt bilagor gällande internkontrollplan, risk- och väsentlighetsanalyser och jämfäställdhets- och mångfaldsplan.

I budget för 2010 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 följas upp och genomföras. 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”. I anslutning till vart och ett av dessa mål redovisas nämndens insatser för respektive verksamhetsområde. För övriga inriktningsmål redovisas nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer samt kortfattade redogörelser för insatserna.

### ***Service­nämndens verksamhetsansvar***

Service­nämnden inrättades den 1 juli 2007 och har sedan dess svarat för stadens löneadministration med vissa tilläggstjänster samt för koncernupphandling. Under 2008 beslutades att inom nämnden också inrätta för staden gemensamma funktioner för ekonomiadministration, kontaktcenter och växel samt IT-service. Kontaktcenter inrättades innan slutet av året och ekonomiadministrationen har införts successivt under 2009. Ansvaret för den gemensamma växeln, som ska utföras av en extern entreprenör, har överfö­rts till nämnden den 1 maj 2009. Anslutningarna till denna funktion ska fortsätta under året. Vad avser IT-service har nämnden ett beställ­ansvar. Anslutningarna till denna funktion har påbörjats i slutet av 2009 och kommer att pågå till och med 2011.

Nämndens verksamhetsområden med tillhörande uppgifter om mål och planerade insatser mer mera redovisas nedan under inriktningsmålet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva*.



**KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:**

## **1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök**

Nämnden medverkar till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som underlättar för medborgarna, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med stadens tjänster. Vidare bidrar nämnden till målet genom att i miljöarbetet värna om en hållbar livsmiljö.

**KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

### **1.1 Stockholm stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad**

Nämnden bidrar till att uppfylla målet genom verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm som vänder sig till stadens invånare, företagare och besökare. Det är framförallt den verksamhet som är etablerad i tekniska nämndhuset som har tjänster som även riktar sig till företagare. Verksamheten är i ett utvecklingsskede och det är i nuläget främst nyttoparkeringstillstånd och avfallsfrågor som riktar sig till företagare.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)	0 %	33 %	År

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

### **1.2 Jobb istället för bidrag**

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha (alla nämnder/bolag)	5	1 400 st	Tertial
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	4	3000 st	År

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**1.3 En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas**

Servicenämndens verksamheter har ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö. Vad avser kommunfullmäktiges indikatorer inom området, vilka anges nedan, så har servicenämndens verksamheter ingen fordonspark och det finns inga planer på att införskaffa fordon under året. De varor och tjänster som nämns omfattas av ramavtal som servicenämnden 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. Nämndens elförbrukning ska vara så låg som möjligt, bland annat genom användning av energisnål teknik samt släckning i lokalerna när verksamhet inte pågår.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel av stadens fordon som använder dubbade däck, exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	0 %	0%	År
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	År
Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och fordonsgasfordon (alla nämnder/bolag)	0 %	85 %	Halvår
Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten	90%	tas fram 2010	År
Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	0%	100 %	Månad
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 %		År
Elförbrukning (alla nämnder/bolag)	360 000 kWh	minska	År
Elförbrukning per kvadratmeter	63 kWh	tas fram 2010	År



**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**1.7 Stockholm ska upplevas som en ren, vacker och trygg stad**

Nämnden ska medverka till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete. Risker och sårbarheter analyseras och rutiner för incidentrapportering ska tas fram. Vidare ska en plan för säkerhetsarbetet tas fram, med uppgifter om definitioner, ansvarsnivåer, riskområden, utbildning och information med mera.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel anställda som känner till det förebyggande säkerhetsarbetet.	100 %	öka	År
Antalet särskilt prioriterade incidenter, olyckor och effekter av inträffade händelser som identifierats i risk- och sårbarhetsanalysen.		minska	År

  

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Rutiner för hur incidentrapporteringen ska utföras i verksamheten ska utarbetas.	2010-01-01	2010-12-31
Utbildningsplan för säkerhetsarbetet ska upprättas.	2010-01-01	2010-12-31



**KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:**

## **2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**

Nämnden bidrar till att uppfylla målet genom verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm. Verksamheten ska erbjuda snabb, objektiv, kunnig och korrekt information om olika alternativ inom stadens verksamheter. För närvarande är det inom äldreomsorg och förskola, där valfrihetsmodeller finns utvecklade som detta blir ett särskilt tydligt uppdrag. Inom dessa verksamheter ger Kontaktcenter Stockholm service åt hela staden. Under 2010 planeras uppdrag för utbildningsförvaltningen på liknande sätt.

Kontaktcenter Stockholm har också uppdraget att vägleda invånarna till de tjänster och den information som finns på webben.

Därutöver medverkar nämnden till att infria målet genom insatser gällande arbetsmiljön, minskning av sjukfrånvaron med mera.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

### **2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare**

Nämnden ska prioritera arbetet med att skapa en god arbetsmiljö för medarbetarna. Den antagna planen för det systematiska arbetsmiljöarbetet ska följas. Medarbetarna ges möjlighet till kompetensutveckling samt till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Resultatet från medarbetarundersökningen ska gås igenom inom alla verksamhetsområden och enheter, och utgöra grund för handlingsplaner med förbättringsåtgärder. 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.

Medarbetarnas hälsa ska främjas med stöd av förvaltningens utbildade hälsocoacher som verkar för motion och sunda vanor inom förvaltningen. Vidare erbjuds flera schemalagda friskvårdsaktiviteter i närliggande motionslokaler. Alla anställda har i detta sammanhang möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka. Därutöver ska nämnas att rökfri arbetstid införs inom förvaltningen under våren, under förutsättning att kommunfullmäktige tar beslut i frågan.

Förvaltningen har under 2009 genomfört en satsning på alla chefer och medarbetare gällande utvecklingsarbete, förändringshantering med mera. Detta arbete har resulterat i att verksamheterna har tagit fram handlingsplaner som ska genomföras och följas upp under året.

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.

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
NöjdMedarbetarIndex (alla nämnder/bolag)	65	62	År
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	5,0 %	5,0 %	Halvår

#### **KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:**

### **3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**

Nämnden medverkar till att uppfylla målet genom fortsatta insatser med att utveckla löne- respektive ekonomiadministrationens kvalitet och tjänster samt i arbetet med att effektivisera centralupphandlingar och stödet till förvaltningarnas/bolagens upphandlingar. Vidare medverkar nämnden till målet genom införandet av koncerngemensam IT-service och växel samt genom fortsatt utveckling av tjänster och service inom kontaktcenterverksamheten.

#### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

### **3.1 Budgeten ska vara i balans**

Förvaltningens budgetansvariga chefer gör månadsvis en uppföljning av det ekonomiska läget. Förvaltningsledningen behandlar samtliga uppföljningar för att få en enhetlig bild av det ekonomiska läget. Vid eventuella avvikelser vidtas nödvändiga åtgärder vilka följs upp nästföljande månad. Vidare redovisar förvaltningsledningen skriftligen det ekonomiska läget till nämnden i form av månadsrapporter, tertialrapporter samt i årsredovisningen.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
------------------	--------	-------------	--------------



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

## Ekonomiska förutsättningar

I det följande redovisas serviceförvaltningens ekonomiska förutsättningar under 2010.

Utöver ärendet redovisas i blanketter 2.1- 2.5 nämndens budget, kostnadsanalys, omslutningsförändringar, resultatenhet samt investeringsplan.

### **Budgetförutsättningar**

Servicekommittén är en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut överförs till nästkommande år. Detta skapar förutsättningar för nämnd och förvaltning att ha en långsiktig ekonomisk planering.

Nämndens verksamheter är i huvudsak intäktsfinansierade. Undantaget är Äldre Direkt inom verksamhetsområde kontaktcenter, som är anslagsfinansierad.

För året beräknas antalet anställda uppgå till cirka 250 och den ekonomiska omslutningen till ca 146 mnkr. Finansieringen sker främst genom intäkter som regleras genom avtal mellan serviceförvaltningen och respektive förvaltning. I avtalen framgår vilka tjänster som omfattas samt priset för dessa. Tillsammans med tilläggstjänster beräknas intäkter och anslag enligt följande:

- försäljning av tjänster inom löneadministration om 47,7 mnkr
- försäljning av tjänster inom ekonomiadministration om 53,9 mnkr
- försäljning av tjänster inom kontaktcenter om 13,7 mnkr
- övriga intäkter om totalt 13,5 mnkr, avseende 6,2 mnkr för upphandlingar på uppdrag av stadsledningskontoret och 7,3 mnkr för ersättningar avseende IT-service och växel.
- anslag om 17,0 mnkr avseende Äldre Direkt

### **Personalomkostnadspålägg**

Personalomkostnadspålägget är oförändrat i förhållande till 2009 och uppgår till 43,4% avseende såväl hel- och deltidsanställda som arbetstagare med timlön.

### **Omslutningsförändringar**

<b>Anslag från kommunfullmäktige 2010</b>		<b>(belopp i mnkr)</b>		
<b>Nämndens budget</b>	<b>Kostnader</b>	<b>Intäkter</b>	<b>Netto</b>	
Budget enligt kommunfullmäktige	17,0	0,0	17,0	
Beräknad omslutningsförändring	128,9	-128,9	0,0	
<b>Verksamhetsplan 2009</b>	<b>145,9</b>	<b>-128,9</b>	<b>17,0</b>	

Omslutningen är uppskattad utifrån beräknade köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens övriga nämnder. Se blankett 2.3.

### **Budget per verksamhet**

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

<b>Budget per verksamhet 2010</b>		<b>(belopp i mnkr)</b>		
<b>Nämndens budget</b>	<b>Kostnader</b>	<b>Intäkter</b>	<b>Netto</b>	
Nämnd och administration *	24,5	0,0	24,5	
Löneadministration	38,0	-47,7	-9,7	
Upphandling	5,4	-6,2	-0,8	
Äldre Direkt	17,0	0,0	17,0	
Kontaktcenter, övrigt	10,9	-13,7	-2,8	
Ekonomiadministration	42,6	-53,9	-11,3	
IT och telefoni	6,5	-7,4	-0,9	
Avskrivningar och internränta	1,0	0,0	1,0	
<b>Verksamhetsplan 2009</b>	<b>145,9</b>	<b>-128,9</b>	<b>17,0</b>	

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



## **Investeringsplan**

Servicenämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan från kommunfullmäktige avseende utgifter för investeringar i maskiner och inventarier.

<b>Investeringsplan 2010 (mnkr)</b>	<b>Utgift</b>
Inventarier mm	1,0

## **Ekonomiska förändringar mellan åren 2008 till 2010**

Servicenämnden inrättades 2007 då arbetet med att effektivisera stadens löneadministration och stadens upphandlings- och inköpsfunktion påbörjades. År 2009 utökades uppdraget med verksamheterna Kontaktcenter Stockholm och stadens ekonomiadministration. Inför 2010 införlivas även verksamhetsområdet IT och telefoni.

<b>Ekonomiskt utfall</b>	<b>År 2008</b>	<b>År 2009 (prognos)</b>	<b>År 2010</b>
Kostnader	60,3	126,9	145,9
Intäkter inkl anslag	-62,7	-127,4	145,9
<b>Resultat före disposition</b>	<b>-2,4</b>	<b>-0,5</b>	<b>0</b>

Med anledning av det utökade uppdraget har omslutningen ökat mellan åren.

## **Priser**

För varje verksamhet tecknas ett avtal/överenskommelse i vilken servicen och priset för respektive tjänst regleras. Priserna per tjänst är beräknade utifrån riktlinjer för nämndernas internprissättning, vilka framgår av bilaga 8 i "Förslag till budget för Stockholms stad 2010".

### *Verksamhetsområde ekonomiadministration*

Stadens nämnder ersätter servicenämnden för utförda tjänster baserat på faktiskt utförda volymer per månad i kund- och leverantörsreskontra. Under 2010 tas hänsyn till om fakturan hanteras elektroniskt/skannas eller administreras manuellt. Vidare utgår särskild



ersättning per hantering vid påminnelse. Vid debitering av transaktioner i kundreskontra beaktas om transaktionen kommer från försystem, bearbetas manuellt och i de fall bilagor ska bifogas.

Debiteringen av kostnaderna för tjänsterna kassa och bank baseras på respektive nämnds andel av stadens totala fakturavolym för kundreskontra under perioden januari till september 2009. Kostnaderna för systemförvaltning fördelas utifrån respektive förvaltnings andel av det totala antalet agressoanvändare per juli 2009. Förslaget till fördelning av förvaltningarnas avgifter för dessa tjänster redovisas i bilaga 6.

Under året erbjuds tilläggstjänsterna avstämning av balanskonton, avstämning av interna mellanhavanden, lokal fakturering med bilagor, bokföringsorder/interndebitering samt information och utbildning gällande Agresso självservice och WebInfo. Tilläggstjänster debiteras per timme enligt nedanstående.

	<b>Per transaktion och månad</b>
Transaktion, kundreskontra via försystem	9 kr
Transaktion, kundreskontra manuella	30 kr
Transaktion, kundreskontra manuell med bilaga	45 kr
Transaktion, leverantörsreskontra elektroniska	19 kr
Transaktion, leverantörsreskontra manuella	40 kr
Extra avgift vid påminnelse	40 kr
	<b>Tilläggstjänster</b>
Kostnad per timme, redovisningsekonom	400 kr
Kostnad per timme, ekonomiadministratör	360 kr

#### *Verksamhetsområde löneadministration*

Stadens nämnder ersätter servicenämnden för utförda tjänster baserade på antalet administrerade löner per nämnd och månad. I serviceavtalet anges att debitering per nämnd ska utgöras av antalet unika anställningar, uppdragstagare samt förtroendemän. Dessutom tas hänsyn till om underlaget för lönen eller ersättningen redovisas via Lisa Självservice eller Lisa Tid, vilket medför ett lägre pris än vid manuell redovisning.

Under året erbjuds tilläggstjänsterna administration av Lisa Självservicerådet, hantering av och uträkning av semesterskulder i samband med avknoppning samt utbildning gällande Lisa Självservice. Tilläggstjänster debiteras per timme enligt nedanstående.



	<b>Per person och månad</b>
Lön/ersättning via Lisa S eller Lisa Tid	63 kr
Lön/ersättning via manuell inrapportering	88 kr
<b>Tilläggstjänster</b>	
Kostnad per timme	350 kr

#### *Verksamhetsområde upphandling*

Upphandlingsavdelningen vid serviceförvaltningen utgör stadens funktion för genomförande av koncerngemensam upphandling och avtalsförvaltning. Verksamheten finansieras genom avtal som reglerar de uppdrag som kommunstyrelsen beställer och som avdelningen utför och ersätts för. Vidare finns möjlighet för stadens förvaltningar och bolag att köpa tilläggstjänsten upphandlingsstöd per timme.

<b>Upphandling</b>	<b>Tilläggstjänster</b>
Kostnad per timme	650 kr

#### *Verksamhetsområde kontaktcenter*

Servicekommittén har serviceavtal gällande förskolefrågor med samtliga stadsdelsnämnder. Avgifterna för förskola föreslås fördelas enligt tabellen i bilaga 7.

I övrigt har nämnden genom kontaktcenter serviceavtal för olika tjänster med trafik- och renhållningsnämnden (parkeringstillstånd, avfall, bokning av tillfälliga torgplatser), exploateringsnämnden (fakturafrågor avseende tomträttsavgälder), miljö- och hälsoskyddsnämnden (hälsoskyddsfrågor) och utbildningsnämnden (fakturafrågor gällande skolbarnsomsorg).

### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

#### **3.2 Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna**

Servicekommittén medverkar till att uppfylla stadens mål genom att effektivisera för staden gemensamma administrativa funktioner. Löne –respektive ekonomiadministrationen ska under året ha fortsatt hög produktivitet och arbeta vidare med standardisering av för staden gemensamma arbetsprocesser. Ett stort antal centralupphandlingar ska genomföras, och operativt stöd ska ges till stadens verksamheter när det gäller upphandling. Kontaktcenterverksamheten ska etablera ytterligare funktioner med snabb och lättillgänglig service för invånarna och övriga intressenter. Vidare kommer förvaltningar och bolag stegvis



att anslutas till gemensamma funktioner för IT-service och telefonväxel. Dessa insatser bidrar sammantaget till att stadens nämnder kan fokusera på kärnverksamheterna. Servicenämndens verksamhet kan därmed också sägas stödja nämndernas bidrag till att infria målet om ekonomisk hushållning och sänkt skatt.

För att säkerställa att kommunfullmäktiges mål uppfylls och att effektiviseringen av stadens administrativa verksamheter genomförs använder nämnden stadens integrerade ledningssystem (ILS). 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.

Kunden ska vara i centrum och servicetänkande ska präglade verksamheterna. Tjänsterna ska, inom ramen för kommunfullmäktiges mål och uppdrag till nämnden, utvecklas med utgångspunkt från förvaltningarnas behov. Därför för serviceförvaltningen fortlöpande en dialog med kunderna, gällande deras uppfattning om servicen men också kring vikten av att kunderna själva medverkar till att tjänsterna kan fungera bra, exempelvis genom korrekta underlag till löneutbetalning. Vidare är det viktigt att fånga upp förvaltningarnas/bolagens önskemål i övrigt för att kunna utforma tilläggstjänster.

Nämnden har under 2009 genomfört kundundersökningar inom verksamheterna, i form av enkätstudier (löne- respektive ekonomiadministration) eller intervjuer (kontaktcenter). Resultaten från undersökningarna är i huvudsak positiva och visar på att nämndens verksamheter i stort erbjuder en god servicekvalitet. Samtliga verksamheter har analyserat sina resultat och identifierat områden och möjligheter till förbättringar som man ska arbeta vidare med under året. Här kan nämnas information, blankettsystem och tillgänglighet som områden för utvecklingsarbete.

Kommunikationen med kunderna, medarbetarna och övriga intressenter ska vara en prioriterad fråga under året. Informationsblad och andra nyheter från förvaltningen publiceras fortlöpande på stadens intranät. Verksamheterna kommer att arbeta med strukturerade kommunikationsplaner- och satsningar. Resultat från kund- respektive medarbetarundersökningarna ska vara utgångspunkter för förbättringsarbete på området.

I övrigt ska nämnas att nämnden avser att genomföra fortsatta jämförelser med andra kommuner, och med marknaden i övrigt, när det gäller kostnadseffektivitet. Jämförelserna ska ligga till grund för det fortsatta arbetet med effektivisering av koncernens gemensamma administrativa funktioner.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Administrationns andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)	5,5%	Minska	År



KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	90%	Öka	År
Andel nöjda uppdragsgivare avseende hanteringen av leverantörs- och kundfakturor	90 %		År
Andel nöjda uppdragsgivare avseende lönehanteringen	90 %		År
Andel nöjda uppdragsgivare avseende upphandling	90 %		År
Antal kundfakturor per ekonomihandläggare	4 300		År
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)	2 st	Öka	År
Nämndens genomsnittliga kostnad per lönespecifikation	74 kr		Tertial
Antal leverantörsfakturor per handläggare	2 500		År

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
För att säkra kostnadseffektivitet i servicenämndens olika verksamhetsområden ska jämförelser med andra kommuner göras	2010-01-01	2011-12-31

## **NÄMNDMÅL: Effektivisera stadens ekonomiadministration**

Verksamhetsområde ekonomiadministration tillhandahåller tjänster gällande kundreskontra, leverantörsreskontra, kassa/bank m m samt viss löpande systemförvaltning gällande ekonomisystemet Agresso. Dessa tjänster är obligatoriska att köpa för samtliga nämnder. Vidare erbjuds tjänsterna tid och projekt, anläggning samt redovisning till rapportering inklusive bokslut. Nya tilläggstjänster som erbjuds under året är avstämning av balanskonton, avstämning av interna mellanhavanden, lokal fakturering med bilagor, bokföringsorder, interndebitering samt information och utbildning gällande Agresso självservice och WebInfo.

Därutöver utför förvaltningen, på uppdrag av stadsledningskontoret, viss övergripande systemförvaltning inklusive rapportkonstruktion av LIS, stadens beslutsstödssystem.

### *Inriktning*

Nämndens mål är att effektivisera stadens ekonomiadministration, och därmed bidra till att stadens kostnader inom området minskar. Detta uppnås bland annat genom att förvalt-



ningen, i samråd med stadsledningskontoret, kvalitetssäkrar och standardiserar arbetsprocesserna. Detta förutsätts också medföra jämnare och bättre kvalitet samt minskad sårbarhet för dessa tjänster. Härvid ska de möjligheter till effektiva lösningar som ekonomisystemet Agresso ger utnyttjas så mycket som möjligt. Differentierad prissättning tillämpas, vilket ger förvaltningarna incitament att styra sina flöden och anpassa sina rutiner

Prioriterade frågor kommer att vara att verka för begränsad manuell hantering, att utveckla de gemensamma ekonomiblanketterna, förenkla rutinerna samt minska ledtiderna inom staden. Med utgångspunkt från resultaten från kundundersökningen ska verksamheten arbeta med att förbättra bland annat informationen. I detta sammanhang ska informations- och utbildningsinsatser ges till såväl kunder som medarbetare, för att ge förutsättningar för fortsatt arbete med att utveckla och effektivisera tjänsterna

### *Organisation och arbetssätt*

Verksamheten är organiserad utifrån ett kundperspektiv i fyra enheter som vardera har ansvar för ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef som ansvarar för enhetens mål, budget och personal samt för att enhetens del av ingångna serviceavtal uppfylls. Enhetschefen ansvarar också för minst en av de tjänster verksamhetsområdet erbjuder. Ansvaret innebär att leda en processgrupp för att förbättra och utveckla gemensamma arbetssätt. Enheterna har också en ansvarig kontaktperson för respektive förvaltning, till vilken man i första hand ska vända sig med frågor och synpunkter.

Ekonomiadministratörerna arbetar som generalister eller specialister utifrån kompetens och erfarenhet. De deltar också i processgrupper/ tvärgupper som leds av ansvarig enhetschef enligt ovan. Här ska tilläggas att det inom verksamhetsområdet också finns två grupper som ansvarar för underhåll och utveckling av blanketter respektive informationen på intranätet.

Verksamhetsområdet har ca 90 årsarbetare inför 2010. Bemanningen kommer att anpassas till aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster/frivilliga köp samt till effekterna av vidareutveckling av ekonomiprocesserna. Det är i dagsläget svårt att bedöma vilket antal helårsanställningar som är det optimala, då de sista förvaltningarna anslöts så sent som i november 2009. Förvaltningen avser att inledningsvis klara bemanningen med hjälp av en del tillfälliga förstärkningar, så kallade AVA-anställningar, för att minimera risken för att ha en överkapacitet.

### *Uppföljning*

En årlig kundundersökning genomförs riktad till de anslutna förvaltningarna. Avtalsuppföljning görs i dialog med kunderna och regelbundna kundmöten genomförs. Produktivi-



teten följs 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 och organisationer. 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

#### **NÄMNDMÅL:**

### **Effektivisera koncernens gemensamma IT-service**

Kommunfullmäktige beslutade i september 2008 att inom servicenämnden inrätta en övergripande beställarfunktion för gemensam IT-service. Beställarfunktionen inom serviceförvaltningen, som har börjat etableras under hösten 2009, är stadens funktion för koncerngemensam avtalsförvaltning inom området.

Den gemensamma IT-servicen bidrar 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 och att skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

#### *Införande*

Genomförandet av den koncerngemensamma IT-servicen styrs, under stadsledningskontorets ledning, genom införandeprojektet GS-IT. Projektet startade hösten 2009 och beräknas vara slutfört i december 2011. Den upphandlade leverantören, Volvo IT, ansvarar för att leverera standardiserade IT-tjänster avseende arbetsplatssystem, konsoliderad applikationsserverdrift samt Service Desk direkt till användarna i stadens verksamheter.

Införandet av en beställarfunktion inom servicenämnden kommer att ske i etapper parallellt med GS-IT projektet. Formellt övergår ansvaret från GS-IT-projektet till serviceförvaltningen då varje leverans är godkänd. Under införandet ansvarar GS-IT-projektet för uppföljning och styrning från stadens sida.

För att säkerställa att nyttjandet av gemensam IT-service fortgår utan avbrott och med säkerställd kvalitet påbörjas överlämningen av ansvar som tidigare funnits inom stadsledningskontoret till serviceförvaltningen när alla tjänster är leveranstestade. Därefter följer en period då GSIT-projektet och serviceförvaltningen gemensamt följer upp leveransen.



Till sist övergår ansvaret för kundkontakter och leveransuppföljning helt och fullt till serviceförvaltningen. Samverkansformer som gäller i drift tar då sin början.

Förvaltningen föreslår att servicenämnden uppdrar åt förvaltningen att återkomma till nämnden med förslag gällande ansvarsfördelning, så kallat gränssnitt. Förslaget kommer att tas fram i samarbete med stadsledningskontorets IT-avdelning.

Kvaliteten gällande överlämnandet och informationsöverföringen säkerställs via uppsättning av ett antal kriterier som måste vara uppfyllda för att överlämningen ska kunna ske. För detta ändamål tas ett antal checklistor och processbeskrivningar fram.

### *Inriktning*

Nämndens mål är att effektivisera stadens gemensamma IT-service. PC-arbetsplatser ska standardiseras och de lokala verksamhetssystemens driftsmiljö ska konsolideras. Detta förutsätts på sikt minska kostnaderna samt öka kvaliteten och minska sårbarheten för stadens IT-användande.

Serviceförvaltningens beställarfunktion ska löpande följa leveransen, till dess omfattning, kvalitet och kostnad. Vidare ansvarar verksamheten för den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen. Dessutom ska man utgöra den sammanhållande punkt som följer stadens verksamheter och deras behov av grundläggande IT-stöd och omsätter detta till krav på leverantören. I och med detta kommer beställarfunktionen att verka som en länk mellan leverantören och stadens förvaltningar och bolag, för att säkerställa nyttan med införandet av Gemensam IT.

### *Organisation och arbetssätt*

Beställarfunktionen för gemensam IT-Service har kontaktpersoner som var och en har kundansvar för ett antal förvaltningar och bolag. Förvaltningarna och bolagen kommer att grupperas för att representera ca 15 000 anställda per kundansvar. De kundansvariga är IT-service-representant för dessa och kommer att svara för dialog (rådgivning, uppföljning, behovsinhämtning och nyckeltal) avseende hela leveransen och således vara en kontaktpunkt för helheten. De kundansvariga kommer att inhämta de förändringsbehov som inte kan hanteras via de normala beställningsförfaranden som etableras.

Varje kundansvarig har dessutom ett utpekad uppföljnings- och styrningsansvar för en specifik tjänstekatalog gentemot Volvo IT, d v s arbetsplatssystemet, servicedesk samt applikationsserverdrift.



Därutöver kommer ett antal arbetssätt och rutiner att etableras för att samarbetet ska fungera. IT-Service har en centralt placerad verksamhetsutvecklare (processägare) för de gemensamma processer och rutiner som tas fram. De gemensamma arbetssätten kommer att vara nyckeln för att samarbetet ska fungera och ge de avsedda effekterna.

### *Uppföljning*

Verksamhetens kundtillfredsställelse gällande servicekvalitet ska följas upp med en kundundersökning. I övrigt görs uppföljning av arbetet i dialog med kunderna.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service	90%	År

## ***Effektivisera koncernens telefoni***

### *Införande*

För genomförandet av en koncerngemensam växelfunktion har en styrgrupp bildats, vilken leds av förvaltningschefen och i övrigt omfattar representanter från stadens övriga förvaltningar och bolag. Vidare har en arbetsgrupp bildats vars uppgift är att övervaka och kvalitetssäkra införandet av den gemensamma växelfunktionen samt rapportera till styrgruppen.

Förvaltningen redovisar i ett särskilt ärende till servicenämnden en avrapportering gällande det pågående arbetet med införande av gemensam växel och effektivisering av koncernens telefoni

### *Inriktning*

Nämndens mål är att effektivisera stadens gemensamma telefonväxelservice genom konsolidering och drift av samtliga växlar på entreprenad. Detta förutsätts minska kostnaderna samt öka kvaliteten och tillgängligheten för staden.

Serviceförvaltningens beställarfunktion ska löpande följa leveransen till dess omfattning, kvalitet och kostnad. Verksamheten ansvarar också för stöd till den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen. Vidare ska man utgöra den sammanhållande punkt som följer stadens verksamheter och deras behov av funktionalitet gällande telefonväxeln. I och



med detta kommer beställarfunktionen att verka som en länk mellan leverantören och stadens förvaltningar och bolag för att säkerställa nyttan med införandet av den gemensamma växeln.

### *Organisation och arbetssätt*

Beställarfunktionen för gemensam växel har en samordnare som ska svara för riktlinjer, rutiner och rådgivning gentemot förvaltningar och bolag samt uppföljning av leveransen i förhållande till leverantören. Samordnaren svarar också för uppföljning och styrning gällande helheten i leveransen och införandet av övergripande tjänster i hela växellösningen.

### *Uppföljning*

Verksamhetens kundtillfredsställelse gällande servicekvalitet ska följas upp med en kundundersökning.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder avseende stöd, information och service	90%	År

### **NÄMNDMÅL:**

### **Effektivisera stadens löneadministration**

Verksamheten svarar för löneadministration avseende anställda inom stadens nämnder, arvoden/ersättningar för förtroendevalda samt hantering av pensionsärenden för stadens medarbetare och tidigare anställda. Dessa tjänster är obligatoriska att köpa för samtliga förvaltningar.

Löneadministrationen erbjuder tilläggstjänsterna administration av Lisa Självserviceträdet och hantering av och uträkning av semesterskulder i samband med avknoppning. Vidare erbjuds utbildning gällande Lisa Självservice.

### *Inriktning*

Nämndens mål är att effektivisera stadens löneadministration. Antalet löner per löneadministratör ska öka jämfört med 2009. Löneadministrationen ska i dialog med stadsledningskontoret, arbeta vidare med att standardisera för staden gemensamma arbetsprocesser på området. Resultatet från den årliga kundundersökningen ska användas som underlag för att utveckla och förbättra tjänsterna, exempelvis avseende information. Differentierad prissättning tillämpas för att ge incitament för förvaltningarna att rapportera löneun-



derlagen via LISA självservice eller LISA tid. Arbetet med pensionsadministration ska inriktas på att skapa gemensamma arbetssätt och sätta en struktur för information om tjänstepension till förvaltningarna.

En prioriterad fråga under året är medarbetarnas kompetensutveckling. Utbildningsinsatser ska genomföras avseende lönerelaterade avtalsfrågor såsom uppehållslöner och ferielöner.

### *Organisation och arbetssätt*

Verksamheten är organiserad i fyra enheter som vardera svarar för ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef som ansvarar för enhetens mål, budget och personal samt för att enhetens del av ingångna serviceavtal uppfylls. Enhetscheferna har regelbunden kontakt med ansvarig kontaktperson inom respektive förvaltning, bland annat i samband med regelbundet återkommande kundmöten.

En utveckling av verksamheten sker kontinuerligt, varav kan nämnas tvärgrupper som ansvarar för förbättringar gällande exempelvis blanketter, rutiner med mera.

### *Uppföljning*

En årlig kundundersökning genomförs som omfattar alla förvaltningar. Enhetscheferna följer upp serviceantalet och vidareutvecklar de redan etablerade kontakterna med respektive förvaltnings kontaktpersoner. Vidare analyseras fortlöpande de synpunkter och klagomål som inkommer. Särskilda insatser ska genomföras för att förbättra servicen och samarbetet med de förvaltningar som är mindre nöjda med verksamheten.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	90%	År
Antal lönespecifikationer per administratör/heltid	800	Tertial

### **NÄMNDMÅL:**

### **Effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten**

Upphandlingsavdelningen vid serviceförvaltningen utgör stadens funktion för genomförande av koncerngemensam upphandling och avtalsförvaltning. Avdelningen erbjuder även operativt stöd till stadens verksamheter inom sådana upphandlingsområden som inte är gemensamma.



### *Inriktning*

Avdelningen ska vara en pådrivande kraft att effektivisera stadens upphandlingsarbete genom ökad samordning samt fördjupad behovsanalys, uppföljning och informations-spridning samt avtalsförvaltning. Vidare ska avdelningen erbjuda operativt stöd till stadens förvaltningar inom upphandlingsområden som dessa själva ansvarar för. Upphandlingsavdelningen ska i alla sammanhang verka för att uppfattas som en effektiv och af-färsmässig samarbetspart för såväl uppdragsgivare som leverantörer.

Verksamhetens huvudsakliga uppdragsgivare och kund är kommunstyrelsen genom stadsdirektören. Även enskilda förvaltningar och bolag utgör i allt högre grad uppdragsgivare till verksamheten. 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 upphandlingsverksamhet. Detta då leverantören och dess representanter är beroende av en tydlig och professionell beställare och avtalspart för att kunna utföra sina åtaganden gentemot staden.

Under året ska verksamheten arbeta med att vidareutveckla gemensamma arbetssätt och enhetlig upphandlingsprocess. Vidare ska befintligt IT-stöd för e-upphandling vidareutvecklas. Respektive upphandlare ska fullfölja fastlagd utbildningsplan med målsättning att samtliga ska uppfylla kraven för diplomerad upphandlare enligt SOI (Sveriges Offentliga Inköpare). Därutöver ska rutiner för utökad leverantörskontroll och effektivare fakturahantering utvecklas tillsammans med stadsledningskontorets finansavdelning samt serviceförvaltningens ekonomiadministration. I övrigt ska avdelningen, tillsammans med stadsledningskontoret, utöka och förbättra informationen om stadens upphandlingsverksamhet på stadens interna och externa webbsidor.

### *Uppföljning*

Verksamhetens kundtillfredsställelse gällande servicekvalitet och avtal följs upp med kundundersökningar. I övrigt ska verksamhetens uppföljningsrutiner avseende ingångna avtal utvecklas och effektiviseras i dialog med uppdragsgivare och leverantörer.

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

AV-produkter  
Taxiresor i tjänst

klart 20100201  
klart 20100201



IT-konsulter	klart 20100301
El	klart 20100401
Livsmedel	klart 20100401
Möbel- och kontorsflyttning	klart 20100501
Postförmedlingstjänster	klart 20100601
Litteratur	klart 20100901
Annonsförmedling	klart 20100901
Möbler och inventarier	klart 20100901
Förbrukningsmateriel	klart 20101101

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

#### **NÄMNDMÅL:**

### **Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service**

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare en enkel och tydlig kanal för snabb och korrekt information. Verksamheten ska successivt utvecklas med utgångspunkt från invånarnas behov. Minst 70 % av de inkommande frågorna ska lösas vid den första kontakten och minst 90 % av stockholmarna skall vara nöjda med servicen och bemötandet.

#### *Inriktning*

Målen för kontaktcenterverksamheten ska uppnås genom att medarbetarna har god kunskap inom de olika områdena. Fokus ska vara att ha en hög tillgänglighet och att ge god service. Det innebär att inkommande ärenden tas om hand snabbt och att såväl invånare som förvaltningar och bolag kan vara trygga med att den information som Kontaktcenter Stockholm lämnar är korrekt.

Hösten 2009 har den första medborgarundersökningen genomförts för Äldre direkt och förskoledelen av Kontaktcenter Stockholm. Resultatet visar att stockholmarna trots den



korta tid som verksamheten varit i gång är mycket nöjda med den service och kvalitet som levereras. Med resultaten från undersökningen som ett underlag fortsätter kontaktcenter att utveckla servicen, exempelvis vad gäller svarstider som betraktas som ett förbättringsområde.

Under 2009 har Kontaktcenter Stockholm successivt byggts ut och vid 2010 års början ges service inom äldreomsorg och förskola, parkeringstillstånd, avfall och hälsoskydd samt bokning av tillfälliga torgplatser. Vidare ges service avseende fakturafrågor inom skolbarnsomsorg och tomträttsavgälder. Under året fortsätter utbyggnaden av verksamheten. Bland annat har ett arbete inletts tillsammans med utbildningsförvaltningen för att utforma ett serviceutbud inom utbildningsområdet.

### *Organisation och arbetsätt*

Verksamheten är organiserad i två enheter. Enheten som hanterar ”mjuka” frågor är lokaliserad i Husby centrum och enheten som hanterar tekniska frågor finns i tekniska nämndhuset. För teknikutveckling och utbildning finns gemensamma resurser för hela Kontaktcenter Stockholm. Kontaktcenter har inför året totalt ca 42 årsarbetare.

Stockholmarnas upplevelse av Kontaktcenters kvalitet är till stor del beroende på förmågan att lämna korrekta besked, tillgängligheten och bemötandet. Som ett led i kvalitets-säkringsarbetet satsar Kontaktcenter på kontinuerlig kompetensutveckling avseende serviceattityd och bemötande. Det sker bland annat genom utbildningsinsatser, coaching och medlyssning.

Under året kommer ett arbete genomföras för att dokumentera, kvantifiera och prissätta Kontaktcenters samtliga processer. Syftet är att säkerställa att verksamheten bedrivs så kostnadseffektivt som möjligt. Vidare kommer prismodeller att tas fram för att möjliggöra jämförelser med marknaden.

Under 2009 har ett arbete inletts för att utveckla och införa ett system som skall dels stötta handläggarna i deras arbete, dels ge underlag för statistik till förvaltningarna i deras egen-skap av beställare. Handläggarestödet planeras att implementeras under första kvartalet 2010. Utvecklingen av handläggarestödet finansieras genom e-tjänstprogrammet.

Kommunfullmäktige har uppdragit åt servicenämnden att svara för medborgarsupport avseende alla etablerade e-tjänster. Serviceförvaltningen har påbörjat ett arbete med att precisera formerna för detta uppdrag.



Under hösten 2009 beslutade kommunfullmäktige att ge servicenämnden uppdraget att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshandling. För närvarande pågår ett utvecklingsprojekt hos stadsledningskontorets IT-avdelning i syfte att utveckla och etablera en sådan funktion. Implementering hos förvaltningar och bolag planeras att starta under våren.

### *Uppföljning*

För att följa upp om stockholmarnas upplevelse av service och kvalitet hos Kontaktcenter Stockholm motsvarar det årsmål som servicenämnden fastställt kommer även 2010 att genomföras en medborgarundersökning.

Under året kommer motsvarande undersökningar att genomföras för samtliga områden inom vilka Kontaktcenter Stockholm ger service. Detta kommer även att vara en del i återkopplingen till beställarna avseende den kvalitet som levereras.

En annan del av uppföljningen utgörs av de regelbundna möten som Kontaktcenter har med förvaltningarnas kontaktpersoner. Vid dessa möten följs Kontaktcenters leverans enligt serviceavtalet upp. Här ges också tillfälle att diskutera vidareutveckling av servicen.

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

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Prisjämförelser med andra aktörer ska genomföras, avseende kontaktcenters serviceutbud.	2010-01-01	2011-12-31

## **Särskilda redovisningar**

### *Medarbetarna*

Nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan redovisas i bilaga 5.

## **Övrigt**



### *Handikappolitiska programmet*

Nämnden medverkar till att uppfylla stadens handikappolitiska program genom att överlag utforma information så att den är tillgänglig och lätt att förstå. Informationen om kontaktcenterverksamheten på stadens hemsida ges både som text och med möjlighet att lyssna för synskadade.

På personalområdet anknyter insatserna till programmet exempelvis genom att medarbetare som har råkat ut för sjukdom eller skada får stöd till rehabilitering så att de kan återgå till verksamhet och arbete. Här avses också att diskriminering på grund av funktionshinder aktivt motverkas av förvaltningen när det gäller exempelvis rekrytering och möjligheterna att utföra sina arbetsuppgifter.

I övrigt ska i sammanhanget nämnas att förvaltningen i förekommande fall tar hänsyn till handikappaspekter i samband med upphandlingar.

## **Bilagor**

1. Blanketter 2.1-2.5
2. Internkontrollplan 2010
3. Risk- och väsentlighetsanalys – indikatorer
4. Risk- och väsentlighetsanalys – nämndens väsentliga processer
5. Jämställdhets- och mångfaldsplan 2010
6. Fördelning av kostnader för kassa och bank samt för systemförvaltning
7. Fördelning av kostnader för kontaktcenter förskola