



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08/ 508 11 818

Servicenämnden
2010-02-09

Årsredovisning 2009

Förvaltningens förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar årsredovisningen till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden hemställer hos kommunstyrelsen om fastställande av resultat-enhetens överföring av överskott om 6,3 mnkr.
3. Servicenämnden hemställer hos kommunstyrelsen om ombudgetering av investeringsmedel om 2,0 mnkr.

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 2010-02-02. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

Inledning

I årsredovisningen redovisas hur nämnden har fullgjort sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2009. Nämndens medverkan till att uppfylla kommunfullmäktiges mål redovisas, och utfallet analyseras. Utöver måluppföljningen redovisas också nämndens resultat för andra områden enligt stadsledningskontorets anvisningar.

Sammanfattande analys

Nämndens mål och förväntade resultat för året har i huvudsak uppnåtts. Kommunfullmäktiges uppdrag till nämnden har utvidgats och bidraget till att effektivisera stadens administration har under året varit mer omfattande jämfört med 2008. Vidare har nämndens uppdrag att genom kontaktcenterverksamheten erbjuda stockholmarna lättillgänglig service breddats, och medverkan till att uppfylla stadens mål har även här ökat i hög grad. Det ekonomiska resultatet visar ett nettoöverskott om 6,3 mnkr.

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

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* har nämnden genom kontaktcenterverksamheten medverkat till att förbättra information, service och valfrihet för brukare inom äldreomsorg och förskola. Nämnden har också bidragit till att uppfylla målet att staden ska vara en attraktiv arbetsgivare, bland annat genom satsningar på medarbetarnas arbetsmiljö, delaktighet och kompetens.

När det gäller målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* har nämnden arbe-



tat vidare med att effektivisera stadens administration. Inom löneadministrationen har kostnaderna per utbetald lön minskat. Antalet löner per administratör och månad har ökat jämfört med föregående år, även om årsmålet 750 inte nås fullt ut. Utbildningsinsatser har genomförts för att stödja användningen av LISA självservice. Nämnden har under året också infört den gemensamma ekonomiadministrationen. Anslutningen av förvaltningarna har genomförts planenligt och insatser har gjorts för att utveckla stadens ekonomiprocesser och säkerställa att gemensamma arbetsätt används. Årsmålen för antalet behandlade fakturor per administratör och månad har uppnåtts.

Nämnden har också medverkat till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom arbetet med centralupphandlingar, avtalsförvaltning samt stöd till förvaltningarnas upphandlingar. Dessa uppdrag har i stort genomförts planenligt. Nämnden har också förberett övertagandet av beställaransvar gällande stadens gemensamma IT-service. En beställarorganisation för dessa tjänster har etablerats under hösten. Införandet av en koncerngemensam växel har också förberetts och påbörjats. I samband med detta har en organisation för genomförandet bildats. Vidare har nämnden beslutat om ansvarsfördelningen mellan serviceförvaltningen och övriga förvaltningar.

Kontaktcenter Stockholm har successivt utvidgats och utvecklats under året. Utöver den sedan tidigare befintliga verksamheten Äldre Direkt har verksamheten också infört en funktion för förskolefrågor samt svarat för parkeringstillstånd. Under hösten har det tillkommit fler serviceområden såsom avfallshantering, fakturafrågor inom skolbarnsomsorgen, hälsoskyddsfrågor med mera. Målet att minst 70% av frågorna till verksamheten ska lösas vid första kontakten har uppnåtts. Kontaktcenter har fått särskild uppmärksamhet då Äldre Direkts verksamhet bidrog till juryns beslut att tilldela Stockholm priset som Sveriges kvalitetskommun.

I övrigt ska konstateras att kunderna är mycket nöjda eller nöjda med förvaltningens tjänster och service som helhet. Resultatet av året kundundersökningar visar att 79% är mycket nöjda eller nöjda med löneadministrationen. Motsvarande siffra för den nyinförda ekonomiadministrationen är 73%. Av kontaktcenters brukare är 88% mycket nöjda eller nöjda med förskolefunktionen och motsvarande resultat för Äldre Direkt är 81%.



Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

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

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.1 Stockholm stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad

Nämnden har bidragit till att infria stadens mål genom Kontaktcenter Stockholm som vänder sig till stadens invånare, besökare och företagare. Under året har verksamheter etablerats som erbjuder en enkel och tydlig kanal för de företagare som söker information främst avseende parkeringstillstånd, avfall och hälsoskydd.

Kontaktcenter Stockholm hade i verksamhetsplanen 2009 angett avsikten att satsa på samarbete med Stockholm Business Region och berörda förvaltningar för att utveckla de tjänster som riktar sig till näringslivet. Under det gångna året har dock utbyggnaden av verksamheten prioriterats varför några kontakter med Stockholm Business Region inte har knutits.

Serviceförvaltningen har under året fortfarande varit i en uppbyggnadsfas, varför det inte har varit aktuellt med någon konkurrensutsättning av verksamheten.

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års-mål | Period |
|---|------------------|--------|--------------|--------|
| ● Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder) | 0% | 0 % | 30 % | 2009 |

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Jobb istället för bidrag

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års-mål | Period |
|---|------------------|--------|--------------|---------------------|
| ● Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha (alla nämnder) | 2 | 2 st | 1 400 st | Årsredovisning 2009 |



KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

Nämndens verksamheter värnar om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn har tagits i samband med nämndens centralupphandlingar samt i samband med inköp, hantering av avfall, energianvändning och transporter. Vad avser kommunfullmäktiges indikatorer vilka anges nedan, ska det konstateras att nämnden inte har någon fordonspark och därför inte anger några årsmål för dessa områden.

| | | | | |
|---|-------------|-------------|--------|---------------------|
| ● Andel av stadens fordon som använder dubbade däck (alla nämnder) | 0 % | 0 % | 50 % | 2009 |
| ● Andel av stadens verksamheter som sorterar <i>ut</i> förpackningar och papper (alla nämnder) | 100 % | 100 % | 100 % | 2009 |
| ● Andel av verksamheter som har ett systematiskt arbete för effektiva resor och transporter (alla nämnder) | 100 % | 100 % | 100 % | 2009 |
| ● Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och fordonsgasfordon (alla nämnder) | 0 % | 0 % | 85 % | Årsredovisning 2009 |
| ● Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder) | 100 % | 0 % | 90 % | Årsredovisning 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 % | 100 % | 100 % | 2009 |
| ● Elförbrukning (alla nämnder) | 311 880 kWh | 368 000 kWh | minska | 2009 |



KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald

Av skäl som framgår ovan har det inte varit aktuellt med konkurrensutsättning av verksamheten under året.

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års-mål | Period |
|---|------------------|--------|--------------|---------------------|
| Antal genomförda personal-övertaganden (alla nämnder) | 0 st | 0 st | 20 st | Årsredovisning 2009 |

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

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

Servicekommittén har medverkat till uppfyllelsen av stadens mål genom den service som erbjuds inom Kontaktcenter Stockholms verksamhet för äldreomsorg - Äldre direkt. Verksamheten har erbjudit Stockholms äldre och deras anhöriga erbjudits en enkel och tydlig kanal för information, rådgivning och hjälp.

Resultatet av årets kundundersökning visar att 81% sammantaget är mycket nöjda eller nöjda med servicen inom Äldre Direkt. När det gäller bemötandet är motsvarande siffra över 90%. Förvaltningen har på kommunfullmäktiges uppdrag också genomfört en undersökning gällande vilka effekter införandet av Äldre Direkt haft för stadsdelsförvaltningarna. Mer uppgifter om undersökningarna och resultaten av dessa redovisas nedan.

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års-mål | Period |
|---|------------------|--------|---------------|--------|
| Andel brukare som är nöjda med service och bemötande hos Äldre direkt | 81 % | 90 % | tas fram 2009 | 2009 |



KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

● Uppfylls helt

Nämndens insatser för målet att minska sjukfrånvaron har fortsatt under året. Hälsofrämjande och förebyggande insatser har genomförts vilka redovisas närmare nedan. Det tidigare arbetet med att implementera stadens gemensamma rehabiliteringsprocess har fortsatt. Rehabutredningar och uppföljning genomförs och förvaltningens chefer följer upp resultaten inom respektive enhet. Sjukfrånvaron har minskat och uppgår till 5,1%, att jämföra med 5,5% 2008 och 5,9% 2007. Minskningen avser i huvudsak lång sjukfrånvaro. Se blankett 2.9.

Insatser för att erbjuda en god arbetsmiljö har prioriterats. Medarbetarna har, inom ramen för den lokala samverkansöverenskommelsen, gjorts delaktiga i att planera, följa upp och utveckla verksamheten. För att förbättra arbetsmiljön har också ergonomigenomgångar gjorts. Nästan alla medarbetare har också deltagit i en gemensam satsning på förändringshantering, gemensamma värderingar, kundfokus med mera, vilken genomfördes under ledning av externa konsulter. Vidare har satsningar gjorts för att främja de anställdas hälsa genom flexibla arbetsformer och arbetstider samt möjlighet till friskvårdstimme. Förvaltningen har tillgång till träningslokaler i nära anslutning till huvudkontoret och ett flertal organiserade friskvårdaktiviteter erbjuds regelbundet. Som stöd för friskvårdsarbetet har förvaltningen utbildat fem hälsocoacher.

Nämndens satsningar har bidragit till en ökad trivsel på arbetet. Resultatet av Nöjdmedarbetarindex (NMI) är 65, vilket är något högre än genomsnittet för staden och en avsevärd höjning från föregående år, då NMI uppgick till 34. Arbetsklimat, hälsa och trivsel är områden som fått generellt höga betyg, liksom det som handlar om ledarskap och chefer. Störst förbättringsmöjligheter finns under området organisation.

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|----------------------------------|------------------|--------|-------------|------------------------|
| ◆ Frisknärvaro (alla nämnder) | 37 % | 40 % | 39% | 2009 |
| ● Medarbetarindex (alla nämnder) | 65 | 60 | 60 | 2009 |
| ◆ Sjukfrånvaro (alla nämnder) | 5,1 % | 5 % | 6,5 % | Årsredovisning 2009 |



| KF:s aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| Samtliga nämnder ska utarbeta rutiner så att ansvarig chef säkerställer att kontakt alltid tas på första sjukskrivningsdagen. | 2009-03-20 | 2009-12-31 | |

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

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

Bokslutet visar på ett nettoöverskott om 6,3 mnkr före resultatdispositioner och ett resultat i balans efter avsättning till resultatfond. Prognossäkerheten har som nedan framgår avvikit från kommunfullmäktiges årsmål. Orsaken till detta förklaras nedan under rubriken *jämförelse mellan tertialrapporter och bokslut*.

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------|-------------|---------------------|
| Nämndens budgetföljsamhet efter tekniska justeringar (alla nämnder) | 100 % | 100 % | 100 % | Årsredovisning 2009 |
| Nämndens budgetföljsamhet före tekniska justeringar (alla nämnder) | 69,8 % | 100 % | 100 % | Årsredovisning 2009 |
| Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder) | 40,32 % | | +/- 1 % | 2009 |

Jämförelse mellan tertialrapporter och bokslut

| Mnkr | Justerad budget | Kostnader | Intäkter | Netto | Resultat |
|------------------|-----------------|-----------|----------|-------|----------|
| Tertialrapport 1 | 16,5 | 127,8 | -111,3 | 16,5 | 0,0 |
| Tertialrapport 2 | 16,5 | 120,9 | -104,9 | 16,0 | 0,5 |
| Bokslut | 20,5 | 116,8 | -102,6 | 14,2 | 6,3 |



I jämförelse med tertialrapport 2 visar bokslutet ett nettoöverskott om 6,3 mnkr, vilket är en avvikelse om 5,8 mnkr. Detta ska ses mot bakgrund av att det har saknats tillräckligt med historik över volymer inom ekonomiadministration och kontaktcenter för att kunna göra säkra prognoser. Vidare har det rått osäkerhet kring effekterna av avknoppningar och valfrihetssystem. Stor försiktighet har därför iakttagits i prognosrapporteringen för året. Som exempel kan nämnas att administrerade volymer inom kund- och leverantörsreskontoran följt de volymer som beräknats i verksamhetsplanen till och med september för att sedan öka kraftigt under sista tertialet, vilket var svårt att förutse utifrån tillgänglig historik.

Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget

| Nämndens anslag (mnkr) | Justerad Budget | Bokslut 2009 | Resultat 2009 | Bokslut 2008 |
|--|----------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Kostnader | 124,7 | 116,5 | 8,2 | 60,3 |
| Avskrivningar och intern- ränta | 0,7 | 0,3 | 0,4 | |
| Intäkter | 104,9 | 102,6 | -2,3 | 60,2 |
| Resultat före bokslutsdispositioner | 20,5 | 14,2 | 6,3 | -0,1 |
| Bokslutsdisposition (resultatfond 2010) | | 6,3 | -6,3 | 0,0 |
| Resultat efter bokslutsdispositioner | 20,5 | 20,5 | 0,0 | -0,1 |

Analys av resultaträkning

Kostnaderna uppgår till 116,8 mnkr och intäkterna till 102,6 mnkr. I jämförelse med föregående år har kostnaderna ökat med drygt 56 mnkr. Detta beror på tillkommande verksamheter som har etablerats under 2009 samt ökade förvaltningsövergripande kostnader för t ex lokaler och IT till följd av det utökade uppdragsområdet. De nya verksamhetsområdena utgörs av kontaktcenter, ekonomiadministration samt IT och telefoni vilka tillsammans står för drygt 54 mnkr av ökningen.

Intäkterna har ökat med drygt 42 mnkr i förhållande till 2008. Större delen av ökningen avser ekonomiadministrativa tjänster.

Personalkostnaderna har ökat från 47,1 mnkr till 91,8 mnkr mellan 2008 och 2009. Kostnadshöjningen beror huvudsakligen på ökat antal anställda. Effekter av avtalsrörelsen utgör ca 1,5 mnkr. Se bilaga 2.



Uppföljning av driftsbudget

| Resultat per verksamhetsområde (mnr) | Justerad budget | Bokslut 2009 | Resultat 2009 | Bokslut 2008 |
|--|-----------------|--------------|---------------|--------------|
| Nämnd och administration | 22,4 | 22,4 | 0,0 | 14,0 |
| Löneadministration | 41,4 | 39,5 | 1,9 | 40,8 |
| Upphandling | 6,6 | 5,4 | 1,2 | 4,9 |
| Kontaktcenter | 23,3 | 18,4 | 4,9 | 0,6 |
| <i>Varav Äldre Direkt</i> | <i>9,0</i> | <i>7,5</i> | <i>1,5</i> | <i>0,3</i> |
| Ekonomiadministration | 29,8 | 29,8 | 0,0 | 0,0 |
| IT och telefoni | 1,2 | 1,0 | 0,2 | 0,0 |
| Avskrivningar och internränta | 0,7 | 0,3 | 0,4 | 0,0 |
| Summa kostnader | 125,4 | 116,8 | 8,6 | 60,3 |
| Nämnd och administration | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Löneadministration | 50,7 | 51,0 | 0,3 | 55,0 |
| Upphandling | 8,0 | 6,7 | -1,3 | 4,9 |
| Kontaktcenter | 12,0 | 8,8 | -3,2 | 0,3 |
| <i>Varav Äldre Direkt</i> | <i>0,0</i> | <i>0,0</i> | <i>0,0</i> | <i>0,3</i> |
| Ekonomiadministration | 33,0 | 35,1 | 2,1 | 0,0 |
| IT och telefoni | 1,2 | 1,0 | 0,2 | 0,0 |
| Summa intäkter | 104,9 | 102,6 | -2,3 | 60,2 |
| Resultat före bokslutsdisposition | 20,5 | 14,2 | 6,3 | -0,1 |
| Bokslutsdisposition (resultatfond 2010) | | 6,3 | | 0,0 |
| Resultat efter bokslutsdisposition | 20,5 | 20,5 | 0,0 | -0,1 |



Kommentarer till det ekonomiska utfallet

Bokslutet för förvaltningen visar på ett överskott om 6,3 mnkr före resultatdispositioner och nollresultat efter avsättning till resultatfond. Överskottet avser minskade personal- och övrigtkostnader bland annat beroende på långtidssjukskrivningar samt lägre kostnader p g a att rekryteringen av anställda och etableringen av tjänster i utbudet inte kunnat ske enligt den ursprungliga planeringen. Vidare avser överskottet ökade intäkter på grund av fler administrerade kund- och leverantörsfakturor än förväntat under sista kvartalet. Utfallet beskrivs nedan i mer detaljerad form per verksamhetsområde.

Nämnd och administration

För området redovisas ett nollresultat. Som en konsekvens av att antalet anställda i förvaltningen mer än fördubblats, har de administrativa kostnaderna ökat med drygt 8 mnkr jämfört med 2008. Ökningen består i kostnader för lokaler, köp av IT-verksamhet, licenser, övrig förbrukning som t ex kontorsmaterial samt ökat antal anställda inom administrativa avdelningen.

Löneadministration

Verksamhetsområdet redovisar ett överskott om 2,2 mnkr till följd av lägre personalkostnader på grund av långtidssjukfrånvaro. Enheterna inom verksamhetsområdet har inte heller förbrukat sina anslag till fullo med hänsyn till de osäkra ekonomiska förutsättningarna under året då valfrihetssystem inom äldreomsorg införts och många verksamheter avknoppats inom staden. Intäkter och administrerade lönevolymerna har i stort följt planering och prognoser för året.

Upphandlingsavdelningen

De totala kostnaderna uppgår till 6,8 mnkr inkl administration. Av dessa har 6,0 mnkr reglerats genom avtal med stadsledningskontoret och 0,6 mnkr finansieras av intäkter för sålda tjänster till övriga förvaltningar i staden. Bokslutet visar ett underskott om 0,1 mnkr.

Kontaktcenter Stockholm

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 1,7 mnkr. Överskottet består av minskade kostnader för kontaktcenter Stockholm då planen för rekryteringen av anställda senarelades och delar av verksamheten inte startade som planerat.



Ekonomiadministration

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 2,1 mnkr till följd av ökade intäkter. De volymer som administrerats i kund- och leverantörsreskontran har i huvudsak följt planeringen ända fram till och med september. Under perioden oktober till december administrerades större volymer än budgeterat vilket ledde till ökade intäkter under denna period.

IT och telefoni

Under hösten har arbetet med att etablera och bemanna verksamhetsområdet pågått. De kostnader som uppstått avser i huvudsak verksamhetschef, ett fåtal anställda samt rekryteringskostnader. Kostnaderna om 1,0 mnkr har täckts av motsvarande intäkter från stadsledningskontoret.

Resultatenheter

I samband med beslut i kommunfullmäktige om verksamhetsplan 2009 definierades servicenämnden som resultatenhet. Den totala budgetomslutningen uppgår till 125,4 mnkr och för året redovisas ett sammantaget överskott om 6,3 mnkr. Enligt reglerna får överskott motsvarande högst 5 % av budgetomslutningen föras över till nästkommande år. Det sammantagna överskottet ryms inom denna ram, varför förvaltningen föreslår nämnden att hemställa om en resultatöverföring av hela överskottet till nästkommande år. Se blankett 2.4

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder (se bilaga 2).

Balansräkningen visar 2009-12-31 på tillgångar om 28 642 644,30 kr vilka avser anläggningstillgångar om 6 267 790,04 kr, kundfordringar om 6 812 123 kr varav 6 682 062 kr avser stadsinterna fordringar för sålda tjänster inom löne- och ekonomiadministration. Förutbetalda kostnader uppgår till 2 713 641,77 kr, upplupna intäkter till 12 858 682 kr samt diverse kortfristiga fordringar till 9 592,51 kr vilka avser SL-kort och HemPC-hanteringen.

Skuldsidan består av kortfristiga skulder om 3 939 164,38 kr. Av detta är 2 841 884,38 kr leverantörsskulder avseende t ex hyreskostnader, it-kostnader samt övrig förbrukning.



Resterande del av de kortfristiga skulderna är upplupna kostnader om 1 087 504 kr som skuldbokförts avseende lön, sociala avgifter, telefoni, verksamhetssystem, konsulttjänster samt kostnader för övrig löpande förbrukning. Eget kapital uppgår till 24 703 479,92 kr.

I jämförelse med 2008 har tillgångarna ökat med 20 682 434,77 kr, varav 6 267 790,04 kr utgörs av nya anläggningstillgångar. Skulderna har ökat marginellt medan eget kapital ökat med 20 251 370,75 kr. Ökningarna beror på nämndens utökade uppdragsområde mellan åren samt helårseffekter av verksamheter som etablerades under tidigare år.

Investeringar

Nämnden har under året tilldelats sammanlagt 8,5 mnkr i investeringsplan för att utrusta arbetsplatser på huvudkontoret samt kontaktcenter i Husby och i tekniska nämndhuset. Gjorda investeringar består i elinstallationer, kontorsmöbler, AV-utrustning mm. Av investeringsplanen har totalt 6,5 mnkr använts till detta ändamål.

Ombudgeteringar

Förvaltningen föreslår nämnden att hemställa hos kommunstyrelsen om ombudgetering av resterande 2,0 mnkr av investeringsplanen för 2009 då arbetet med att utrusta arbetsplatser fortskrider. Se blankett 2.6.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

● Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges mål och avsedda resultat har i stort uppnåtts. Nämndens uppdrag har utvidgats och bidraget till att effektivisera stadens administration har varit betydligt mer omfattande jämfört med 2008. Vidare har nämndens uppdrag att genom kontaktcenterverksamheten erbjuda stockholmarna lättillgänglig service breddats och medverkan till att uppfylla stadens mål har även här ökat i hög grad. Det ekonomiska resultatet visar ett överskott om 6,3 mnkr. Nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer har i huvudsak uppnåtts och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat.

Löneadministrationen har minskat kostnaderna per administrerad lön vilken under året var 71,6 kr, att jämföra med 73 kr föregående år. Antalet löner per administratör och månad har ökat och uppgick till 741, en ökning med 22 jämfört med 2008. Med syftet att ytterligare effektivisera stadens lönehantering har utbildningar genomförts avseende LISA självservice. Verksamheten har i övrigt prioriterat samverkan med stadsledningskontoret kring standardisering av processer och system på löneområdet, kvalitetsarbete samt förbättrad samverkan med förvaltningarna.



Upphandlingsverksamheten har på uppdrag av stadsdirektören svarat för upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central upphandling. Verksamheten har även ansvarat för samordning, avtalsförvaltning och viss upphandling inom ytterligare drygt 20 varu- och tjänsteområden där stadens verksamheter valt att ingå i gemensam upphandling.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration har genomförts som planerat och samtliga 31 förvaltningar har under perioden anslutits till verksamheten. Anslutningarna har i stort fungerat väl. Arbetet med att effektivisera ekonomiprocesserna pågår och gemensamma arbetssätt införs. Årsmålen 4600 kundfakturer och 2300 leverantörsfakturer per administratör och månad har uppnåtts.

Nämnden har också förberett övertagandet av beställaransvar gällande stadens gemensamma IT-service. En beställarorganisation för dessa tjänster har etablerats under hösten. Införandet av en koncerngemensam växel har också förberetts och påbörjats. I samband med detta har en organisation för genomförandet bildats. Vidare har nämnden beslutat om ansvarsfördelningen mellan serviceförvaltningen och övriga förvaltningar.

Kontaktcenter Stockholm har under året utvidgats och utvecklats successivt. Utöver den sedan tidigare befintliga verksamheten Äldre Direkt har kontaktcenter också infört en funktion för förskolefrågor samt svarat för parkeringstillstånd. Under hösten har det tillkommit fler serviceområden som exempelvis avfallshantering, fakturafrågor inom skolbarnsomsorgen, hälsoskyddsfrågor med mera. Målet att minst 70% av frågorna till verksamheten ska lösas vid första kontakten har uppnåtts. Verksamheten har fått många positiva omdömen och Äldre Direkt har särskilt uppmärksammats i samband med att Stockholm tilldelades priset Sveriges kvalitetskommun. Av juryns beslutsmotivering framgick att Äldre Direkts verksamhet bidrog till beslutet att tilldela staden utmärkelsen.

På kommunfullmäktiges uppdrag har förvaltningen också genomfört en effektundersökning gällande införandet av Äldre Direkt. Även om enskilda biståndshandläggare inte upplever någon stor förändring i sitt eget arbete visar ändå undersökningen att antalet samtal till stadsdelsförvaltningarnas jourtelefoner har minskat, något som också har medfört att några av stadsdelsförvaltningarna har avskaffat biståndshandläggarnas telefonder. Biståndshandläggarna bedömer att Äldre direkt kommer att vara ett viktigt inslag i stadens äldreomsorg framöver.

I övrigt ska konstateras att kunderna är mycket nöjda eller nöjda med förvaltningens tjänster och service som helhet. Resultatet av året kundundersökningar visar att 79% är mycket nöjda eller nöjda med löneadministrationen. Motsvarande siffra för den nyinförda ekonomiadministrationen är 73%. Av kontaktcenters brukare är 88% mycket nöjda eller nöjda

med förskolefunktionen och motsvarande resultat för Äldre Direkt är 81%. Resultaten av kundundersökningarna har presenterats för medarbetarna inom alla verksamheter och har utgjort underlag för förbättringsarbete samt för planeringen inför 2010.

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

Sedan tidigare finns ett erfarenhetsutbyte med Göteborgs stad och med Skatteverket, vilka har liknande organisationer för gemensam service. Under året har försök till jämförelser gällande kostnadseffektivitet och priser inom löne- och ekonomiområdena gjorts, vilka även avsåg ytterligare några kommuner och offentliga verksamheter. Arbetet med jämförelser ska fortsätta under 2010.

Skälet till att årsmålet för antalet undertecknade serviceavtal inte uppnås är att det inte har varit aktuellt att teckna avtal mellan serviceförvaltningen och övriga förvaltningar när det gäller gemensam växel. (Målvärdet inkluderar ett tjugotal avtal för dessa tjänster).

| KF:s indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års-mål | Period |
|---|------------------|-----------|---------------|---------------------|
| ● Administrationens andel av de totala kostnaderna (alla nämnder) | 5,3 % | 6 % | tas fram 2009 | 2009 |
| ◆ Antal lönespecifikationer per handläggare | 741 st | 750 st | | Årsredovisning 2009 |
| ● Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder) | 0 st | 0 st | 45 st | 2009 |
| ◆ Antal undertecknade serviceavtal | 82 st | 98 st | tas fram 2009 | Årsredovisning 2009 |
| ◆ Nämndens genomsnittliga kostnad per lönespecifikation | 71,56 kr | 74 kr | tas fram 2009 | Årsredovisning 2009 |
| ◆ Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm | 85 | 90 | tas fram 2009 | Årsredovisning 2009 |
| KF:s aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse | |



| KF:s aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| För att säkra kostnadseffektivitet i servicenämndens <input checked="" type="checkbox"/> olika verksamhetsområden ska jämförelser med andra kommuner göras | 2009-01-01 | 2011-12-31 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Införa en gemensam IT-service | 2009-01-01 | 2009-12-31 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Införa gemensam växel för Stockholms stad | 2009-01-01 | 2009-12-31 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Kontaktcenter utvecklas successivt | 2009-01-01 | 2009-12-31 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Servicenämnden ska införa gemensam service för ekonomiadministrativa tjänster | 2009-01-01 | 2009-12-31 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Servicenämnden ska teckna avtal med respektive nämnd för de nya uppdragen som ska införas | 2009-01-01 | 2009-12-31 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ta fram prislista för tillhandhållna tjänster i samråd med kommunstyrelsen | 2009-01-01 | 2009-12-31 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Servicenämnden ska särskilt följa upp effekterna av Äldre direkt som startade den 1 juli 2008 | 2009-01-01 | 2009-12-31 | |

Effektivisera stadens ekonomiadministration

Uppfylls helt

Den gemensamma ekonomiadministrationen har införts enligt planeringen och nämndens mål för verksamhetsområdet bedöms vara infriat. Genomsnittligt antal kundfakturor per ekonomiadministratör och månad har varit 4 626, det vill säga något högre än årsmålet 4600. Motsvarande antal leverantörsfakturor har varit 2 889, vilket är högre än årsmålet 2 300. Se bilaga 3.

Nämndens årsmål 90% nöjda kunder uppnås inte fullt ut, men resultatet 73% betraktas som tillfredsställande med hänsyn till att verksamheten är nyinrättad. Anslutningen av stadens 31 förvaltningar till verksamheten fullbordades i november. Den av nämnden beslutade planen för införandet har följts och serviceavtal har tecknats med samtliga förvaltningar. Vidare har överenskommelser om tilläggstjänster gjorts med 10 förvaltningar. Inför anslutningen till serviceförvaltningen har informationsmöten genomförts i samarbete med förvaltningarna. Därutöver har kompletterande aktiviteter också erbjudits och genomförts med utgångspunkt från förvaltningarnas behov.

Överföring av arbetsuppgifter från stadsledningskontoret till serviceförvaltningen har genomförts som planerat. Serviceförvaltningen har i detta sammanhang övertagit ansvaret för de stadsgemensamma blanketterna för ekonomiadministration samt övergripande systemförvaltning och rapportkonstruktion av stadens beslutsstödssystem LIS. Verksamheten har också, i samverkan med stadsledningskontoret, arbetat med att standardisera och effektivisera stadens ekonomiprocesser samt tagit fram gemensamma blanketter för området. Vidare har interna strukturer och forum för processutveckling och kundsamverkan etablerats, roller och ansvar har tydliggjorts och mallar och verktyg har tagits fram. Dessutom har utvecklats en uppföljningsmodell, med fokus på effektivitet, kostnad och kundnöjdhet, som kommer att tillämpas från och med 2010.

En kundundersökning riktad till chefer och redovisningsansvariga inom stadens förvaltningar genomfördes i september. Studien avgränsades till de förvaltningar som anslöts senast i juni. Undersökningen visade att nämndens årsmål för verksamhetsområdet avseende 90% nöjda kunder inte har uppnåtts fullt ut. Nöjd-Kund-Index , NKI, ligger på 63. Kunderna är genomsnittligt ganska eller mycket nöjda med tillgänglighet per telefon och e-post, bemötande, muntlig information och effektivitet (värden mellan 7,9 och 7,1 på en skala från 1-10). Med informationen via intranätet och möjligheten att hämta och använda blanketter, är kunderna ganska nöjda (värden mellan 6,7 och 6,0). Detta är verksamhetsområdets främsta utvecklingsområde inför 2010. En informationsgrupp har startats med speciellt ansvar för informationsarbetet.

Verksamhetsområdet har arbetat med att stärka medarbetarna i den nya rollen som professionell utförare av avtalade tjänster vilket innebär att all personal ska förstå innebörden i att arbeta med kundfokus, serviceanda och hög tillgänglighet. Alla medarbetare har deltagit i seminarium på tema kommunikation och bemötande samt introduktion och utbildning gällande processtänkande, enhetliga arbetssätt och rutiner. Ett stort antal medarbetare har också deltagit i Agressos grund- och fördjupningsutbildningar.

Former för kundsamverkan har etablerats. Uppföljningsmöten och regelbundna avstämningmöten har genomförts med samtliga förvaltningar. För att ge information och underlag för förbättring samt vem och vilken part som ansvarar för insatsen har ekonomiadministratörerna löpande dokumenterat i en så kallad kundlogg.

| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|---|------------------|--------|---------------------|
| ◆ Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster | 73 | 90 | 2009 |
| ● Antal leverantörsfakturor per ekonomiadministratör | 2 889 | 2 300 | Årsredovisning 2009 |



| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|---|------------------|--------|---------------------|
| ◆ Antalet kundfakturor per ekonomiadministratör | 4 626 | 4 600 | Årsredovisning 2009 |

**NÄMNDMÅL:
Effektivisera stadens IT-service**

● Uppfylls helt

Kommunfullmäktige beslutade i september 2008 att inom servicenämnden inrätta en stadsövergripande beställarfunktion för gemensam IT-service. Tjänsterna ska omfatta arbetsplatssystem, konsoliderad applikationsserverdrift samt Service Desk. Beställarorganisationen inom serviceförvaltningen är stadens funktion för koncerngemensam avtalsförvaltning inom området.

Verksamhetschefen tillsattes under hösten och under slutet av året har rekryteringar av kund- och tjänstekatalogsansvariga samt en verksamhetsutvecklare skett. Under hösten har förvaltningen etablerat ett samarbete med Stadsledningskontorets IT-avdelning, övriga intressenter inom staden och utföraren Volvo IT inför övertagandet av kund- och leverantörsansvaret under 2010.

Gemensam växel

I samband med kommunfullmäktiges beslut den 3 november 2008 om införande av Kontaktcenter Stockholm, beslutades även att en gemensam växel för de av stadens nämnder som är anslutna till stadens centrelösning skulle inrättas inom servicenämnden från och med den 1 maj 2009. Kommunfullmäktige tog därefter den 7 september ett nytt beslut i ärendet som innebar att den gemensamma växelfunktionen ska omfatta samtliga nämnder. Vidare innebar beslutet att även koncernens bolag anmodas att arbeta med inriktningen att successivt överföra ansvaret för växelfunktionen till servicenämnden. Därutöver framgår av beslutet att den gemensamma växelfunktionen ska läggas ut på extern entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Servicenämnden gavs också i uppdrag att bereda och förankra processer, rutiner och arbetssätt samt utforma tjänsteutbud och prismodell för tjänsterna.

För genomförandet av en gemensam växelfunktion för stadens nämnder och bolag 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 växeln. Servicenäm-



den beslutade i december, utifrån styrgruppens förslag, om en ansvarsfördelning mellan serviceförvaltningen och övriga förvaltningar.

Anslutningen av koncernens förvaltningar och bolag har genomförts i enlighet med planeringen. Vid årets slut hade 24 förvaltningar och 7 bolag anslutits till den gemensamma växeln genom att avropa stadens avtal med Tieto gällande telefonitjänster.

Effektivisera stadens löneadministration

● Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms i huvudsak vara helt uppfyllt. Antalet lönespecifikationer per löneadministratör har varit 741, något lägre än nämndens årsmål men en ökning jämfört med föregående år då motsvarande resultat var 719. Nämndens mål gällande 90% nöjda kunder uppnås inte fullt ut, men resultatet 79% är en förbättring jämfört med föregående år då motsvarande värde var 72%. Fler uppgifter om resultaten redovisas nedan.

Verksamhetsområdet har i samarbete med stadsledningskontoret arbetat med att standardisera för staden gemensamma arbetsprocesser, system och blanketter för stadens löneadministration. Vidare har detta samarbete syftat till att klargöra olika avtalstolkningar på området.

I syfte att ytterligare effektivisera stadens löneadministration har verksamheten som tilläggstjänst genomfört 50 utbildningar i LISA självservice. Merparten av dessa utbildningar har vänt sig till utbildningsförvaltningens medarbetare. I detta sammanhang ska nämnas att drygt 60% av lönespecifikationerna går via LISA självservice eller LISA tid, att jämföra med omkring 50% vid föregående årsskifte. I övrigt har erbjudits tilläggstjänster gällande Vilma (hem-pc), administration av LISA självserviceträdet samt uträkning av semesterskulder i samband med avknoppning.

Löneadministrationen har arbetat med kvalitetsutveckling och förbättrad samverkan med förvaltningarna. Resultatet från kundundersökningen visar att kunderna genomsnittligt är mycket nöjda eller nöjda med tillgängligheten, bemötandet och servicen. När det gäller information är kunderna i stort nöjda, även om resultatet här är något lägre än i övrigt. Kundernas uppfattning om verksamheten har också följts upp i den löpande hanteringen av synpunkter och klagomål. Därutöver har också avvikelser, både internt och vad avser förvaltningarnas inrapportering, följts upp. Resultaten och uppföljningarna har utgjort underlag till förbättringsarbete. Sammantaget har närmare 70 kundmöten genomförts för att diskutera samverkan, få kundernas synpunkter på servicen med mera.

Servicenämnden har under året, i enlighet med ett beslut i kommunfullmäktige, fått ett utökad uppdrag gällande ålders- och efterlevandepensionsförmåner. Det utökade uppdra-



get har i korthet inneburit att serviceförvaltningen även handlägger ålders- och efterlevandepensionsförmåner för tidigare anställda i staden samt ansvarar för information inom pensionsområdet till stadens nämnder. I samband med detta har en särskild kompetenssättning för pensionshandläggarna genomförts.

Alla medarbetare har deltagit i seminarium på temat kommunikation och bemötande. Vidare har samtliga chefer har genomgått chefskörkortet.

Det totala antalet löner att hantera har minskat under året. Dessutom har, som ovan nämnts, andelen löner som sköts via LISA självservice och LISA tid ökat. Som en konsekvens av detta har en verksamhetsanpassning i form av minskning av personalen genomförts. Uppgifter om prestationerna redovisas i bilaga 3.

| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|--|------------------|--------|---------------------|
| ◆ Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster | 79 | 90 | Årsredovisning 2009 |

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

NÄMNDMAL:

Effektivisera stadens upphandlings- och inköpsfunktion

● Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms i huvudsak vara helt uppfyllt. Upphandlingsavdelningen har genomfört uppdrag avseende central respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning inom områden där behoven är gemensamma inom staden. Verksamheten har i stort genomförts i enlighet med planeringen. Årsmålet för kundnöjdhet gällande servicen har inte helt, men i det närmaste uppnåtts.

På uppdrag av stadsdirektören har verksamheten ansvarat för upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central upphandling. Verksamheten har även svarat för samordning, avtalsförvaltning och viss upp-

handling inom ytterligare drygt 20 varu- och tjänsteområden där nämnder eller bolag valt att ingå i gemensam upphandling. Sammanlagd omsättning för både centrala och gemensamma områden var under perioden ca 1,5 mdkr. Av de centrala upphandlingar som planerats genomföras under året har upphandlingsprocessen avseende livsmedelsprodukter, förbrukningsmateriel samt elleveranser inte kunnat genomföras enligt ursprunglig tidplan varför dessa upphandlingar kommer att avslutas inom första halvåret 2010. För fullständig redogörelse över genomförda upphandlingar och avtalsförvaltning, se bilaga 4.

Verksamheten har under perioden successivt utvecklat och erbjudit enskilda förvaltningar och dess verksamheter att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd. Under perioden har ca 30 upphandlingar slutförts och ett 20-tal upphandlingar påbörjats. En majoritet av dessa upphandlingar rör måltids- och städentreprenader. Vidare har verksamheten löpande genomfört olika rådgivnings- och utbildningsuppdrag.

I syfte att stärka och utveckla medarbetarnas kompetens har respektive upphandlare fullföljt en utbildningsplan med målsättning att uppfylla kraven för diplomerad upphandlare enligt SOI – Sveriges Offentliga Inköpare. Verksamheten har regelbundet varit representerad vid möten med stadens upphandlarnätverk. Vid dessa möten samt i direkt dialog med uppdragsgivare och övriga intressenter har flera synpunkter på upphandlingsarbetet inom staden framförts, vilka utgör viktiga utgångspunkter för förbättringsarbete.

För att ytterligare tydliggöra och utveckla verksamhetens uppdrag påbörjades i december ett projekt i samarbete med stadsledningskontorets enhet för upphandling och konkurrens i syfte att fastställa gemensamma mål och uppföljningsparametrar. Vidare genomfördes i december en kundundersökning riktad till samtliga ekonomi- och upphandlingsansvariga inom stadens förvaltningar samt berörda bolag och stiftelser. Av de svarande var 87% mycket nöjda eller nöjda med tillgänglighet, information och service, att jämföra med nämndens årsmål om 90 %. Resultatet är en försämring jämfört med resultatet 2008 (100 %), men detta ska värderas försiktigt med hänsyn till en låg svarsfrekvens (22%). När det gäller andelen nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal) kan inget resultat rapporteras på grund av att svarsfrekvensen för dessa frågor var alltför låg.

| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|--|------------------|--------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal) | - | 80 | Årsredovisning 2009 |
| <input type="checkbox"/> Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service | 87 | 90 | Årsredovisning 2009 |

| Nämndens aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|----------------------|------------|-----------|-----------|
|----------------------|------------|-----------|-----------|



| Nämndens aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Genomföra centralupphandlingar enligt fastställd tidsplan, se nedan | 2009-01-01 | 2009-12-31 | |

NÄMNDMÅL:

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

● Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms i huvudsak vara helt uppfyllt. Kontaktcenter Stockholm har under året erbjudit stadens invånare en tydlig kanal för lättillgänglig information och svar på frågor gällande stadens verksamheter. Servicen har också omfattat hänvisning till e-tjänster, hjälp att få kontakt med handläggare med mera. Målsättningen för 2009 var att minst 70 % av de inkommande frågorna ska lösas vid den första kontakten, vilket genomsnittligt har uppnåtts. Omkring 85% av kunderna är nöjda med servicen som helhet, vilket betraktas som ett bra resultat även om nämndens årsmål 90% inte helt har uppnåtts

Kontaktcenter Stockholm har varit organiserad i två enheter under en verksamhetsledning. Vid årets början fanns endast en enhetschef på plats, varefter den andra chefen anställdes i augusti. Under året har verksamheten etablerats på sina två permanenta adresser dels i Husby centrum, dels i tekniska nämndhuset på Kungsholmen.

Service gällande äldreomsorg har levererats under hela året. När det gäller förskoleområdet har servicen byggts ut efter hand som stadsdelsförvaltningarna successivt har anslutits under perioden januari-september. Den 1 mars övertogs trafikkontorets kundtjänst avseende parkeringstillstånd och den 1 september kundtjänst avseende avfallsfrågor. Dessutom har verksamheten utvidgats med nya uppdrag avseende bokning av tillfälliga försäljningsplatser från 1 september (trafikkontoret), fakturafrågor avseende tomträttsavgälder från 1 november (exploateringskontoret), fakturafrågor avseende skolbarnsomsorg (utbildningsförvaltningen) samt frågor om hälsoskydd från 1 november (miljöförvaltningen).

I budgeten för 2009 uppdrog kommunfullmäktige åt servicenämnden att särskilt följa upp effekterna av införandet av Äldre direkt. Förvaltningen genomförde därför två kundundersökningar under hösten 2009. Den ena undersökningen riktade sig till äldre och anhöriga som vänt sig till Äldre direkt och syftade till att få svar hur stor andel som var nöjda med service och bemötande. Den andra undersökningen vände sig till samtliga biståndshandläggare inom äldreomsorgen och deras chefer för att kartlägga vilka effekter som införandet av Äldre direkt medfört för biståndshandläggarnas arbetssituation.



Resultatet av de båda undersökningarna tyder på att införandet av Äldre direkt haft betydelse för den upplevda kvaliteten av äldreomsorgen. Även om enskilda biståndshandläggare inte upplever någon stor förändring i sitt eget arbete visar ändå undersökningen att antalet samtal till stadsdelsförvaltningarnas jourtelefoner har minskat. Flera stadsdelsförvaltningar väljer också att inför 2010 avskaffa biståndshandläggarnas telefontider. Biståndshandläggarna bedömer att Äldre direkt kommer att vara ett viktigt inslag i stadens äldreomsorg framöver. När det gäller brukarnas uppfattning om servicen som helhet var genomsnittligt 81% mycket nöjda eller ganska nöjda. Vad avser bemötandet var resultatet över 90%.

En kundundersökning genomfördes också när det gäller förskolefunktionen. Sammantaget var 88% mycket nöjda eller nöjda med servicen som helhet. Motsvarande siffra för bemötandet var över 90%.

För uppdragen som rör de tekniska förvaltningar har möjligheterna till statistik varit begränsade då man har saknat tillgång till Call Guide och handläggarstöd för registrering av samtliga ärenden. Därför har inte resultatmätningar avseende nämndens årsmål kunnat genomföras. I början av 2010 införs Call Guide även för verksamheten i tekniska nämndhuset och handläggarstödet införs under våren vilket möjliggör mätningar och bättre uppföljningar.

Det gångna året har präglats av att planera och bygga upp verksamheten. Vissa aktiviteter som planerades när verksamhetsplanen utarbetades har skjutits upp eller fått annan form beroende på de aktuella behoven. Här kan bland annat nämnas att ett informatörsnätverk inte har bildats. I stället har förvaltningens informatör varit länken mellan kontaktcenter och stadens informatörer.

Eftersom den upplevda kvaliteten av Kontaktcenter Stockholm i stor utsträckning är beroende av våra medarbetares kompetens och serviceattityd har rekrytering, introduktion och utbildning varit prioriterade frågor under året. Under hösten har även ett intensivt arbete bedrivits för att utveckla ett bra handläggarstöd, vilket tillsammans med telefonisystemet Call Guide ger bra förutsättningar för uppföljning och statistik av ärendevolymer och ärendetyper. Mot bakgrund av detta har inte den planerade analys- och strategifunktionen byggts upp, utan behovet av detta ska bedömas igen när det nya handläggarstödet tagits i drift.

| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|---|------------------|--------|---------------------|
| ● Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid den första kontakten | 75 | 70 | Årsredovisning 2009 |



| Nämndens indikatorer | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|---|------------------|--------|---------------------|
| ◆ Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut | 75 | 85 | Årsredovisning 2009 |
| ◆ Andel nöjda kunder gällande kontaktcenterverksamhetens service, bemötande och effektivitet. | 85 | 90 | Årsredovisning 2009 |

| Nämndens aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
| ■ 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 | |

Särskilda redovisningar

Uppgifter om upphandling och konkurrensutsättning redovisas på sid 4. Uppföljning gällande rehabilitering anges i blankett 2.9. Nyckeltal redovisas i bilaga 3.

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande, i olika forum för kundmöten och i kundundersökningarna. Hanteringen av synpunkterna följer förvaltningens policy och system. Sammantaget har omkring 870 synpunkter och klagomål tagits emot, varav 370 i det löpande arbetet och 500 i kundundersökningarna.

Inom löne- respektive ekonomiadministrationen har ett inkommit ett flertal klagomål avseende blanketter och hanteringen av inkomna underlag. Med anledning av detta har flera åtgärder genomförts för att förbättra blanketterna och informationen kring dessa. Vidare har rättelser och säkerställande av rutiner utförts. När det gäller upphandlingsverksamheten har ett inkomna klagomål främst avsett leverantörsutförandet samt information. Förvaltningen har därvid tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelse och eventuella förbättringsåtgärder. Vidare har informationen i förvaltningens nyhetsbrev förbättrats. När klagomålen har gällt avtalsdatabasen har de vidarebefordrats till systemägaren.



Vad avser kontaktcenterverksamheten har flera klagomål handlat om att det ska vara enklare att hitta information om verksamheten. Detta har åtgärdats genom fortlöpande information samt marknadsföringsinsatser, framför allt via stockholm.se. Därutöver har klagomål framförts gällande reglerna för parkeringstillstånd. Återkoppling har då gjorts till respektive kund, med en tydlig förklaring till de gällande reglerna.

Det har i förvaltningens verksamheter också förekommit vissa klagomål gällande bemötande. I dessa fall har återkoppling gjorts både till kunden och medarbetaren, för att ställa saker tillrätta och förhindra att problem uppstår igen. Vidare har som ovan har nämnts getts utbildningar för personalen gällande bemötande.

Diskriminering

Förvaltningen har inte haft några diskrimineringsärenden under året.

Jämställdhets- och mångfaldsplan

Arbetet med att föra in jämställdhets- och mångfaldsperspektivet i den dagliga verksamheten fortsätter. Genom förvaltningens lönekartläggning kunde man konstatera det inte fanns några större löneskillnader mellan kvinnor och män. De skillnader som fanns hade sin grund i individuell lönesättning och inte utifrån kön. Arbetet med att värdera förvaltningens befattningar har påbörjats. I november var andelen kvinnor ca 90% och mer än hälften av de anställda var över 50 år.

Kommunfullmäktiges uppdrag

I samband med ovan nämnda beslut i kommunfullmäktige gällande inrättande av gemensam växel under servicenämnden, beslutades också att nämnden uppdras att ansvara gemensam medborgarsupport för alla e-tjänster på stadens webbplats samt för att etablera och driva en stadsgemensam funktion för synpunkts- och klagomålshantering inom ramen för e-tjänstprogrammet.

Förvaltningen har påbörjat förberedelser för genomförandet av dessa uppdrag under hösten. För införandet av system för synpunkter och klagomål pågår ett projekt i vilket förvaltningen deltar i styr-, arbets- och referensgrupper.

Stockholms stads miljöprogram

Nämndens insatser för att bidra till att uppfylla miljöprogrammets mål samt tillhörande resultat redovisas ovan på sid 5.



Övrigt

Internkontroll

Nämnden beslutade i december om ett system för intern kontroll. Ärendet innehåller uppgifter om hur förvaltningen ska arbeta med den interna kontrollen, ansvarsfördelning, definitioner av begrepp med mera.

Nedan redovisas kortfattat förvaltningens granskningar enligt nämndens internkontrollplan för 2009.

Utbetalning av lön/ersättning

Granskningar av att utbetalade löner bygger på korrekta underlag har gjorts i form av stickprover som har genomförts efter varje huvudlöneutbetalning. Dessa genomgångar tyder på att gränssnittet fortfarande inte följs på ett konsekvent sätt. Bristerna ska åtgärdas genom förnyade genomgångar av rutiner kring kundkontakt och återsändning i samband med felaktiga löneunderlag.

Dokumentationen inom upphandlingsverksamheten

Med utgångspunkt från stadens upphandlingspolicy samt gällande lagstiftning, har förvaltningen granskat att dokumentationen avseende genomförda upphandlingar, följer gällande regelverk och beslutsordning. Detta har skett genom stickprover och systematisk kontroll av att samtliga erforderliga dokument finns samlade i aktuell upphandlingsakt.

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Granskningarna har omfattat genomgång av dokumentation, rutiner och arbetssätt för samverkan och medarbetarnas delaktighet i arbetsmiljöarbetet, exempelvis avseende trivsel, hälsa, delaktighet i planering och utvecklingsarbete med mera. Bedömningen är att styrningen av dessa frågor i stort har genomförts på ett tillfredsställande sätt, och att förvaltningens chefer och medarbetarna tillsammans har tagit ett stort ansvar för detta.

Sjukfrånvaro



Dokumentationen kring hur stadens rehabiliteringsprocess tillämpas inom förvaltningen har gått igenom. Bedömningen är att detta arbete har utvecklats jämfört med föregående år men att detta fortfarande är att betrakta som ett förbättringsområde.

Bilagor

1. Blanketter 2.1-2.11.
2. Budgetavräkning samt resultat- och balansräkning (UH 018)
3. Prestationer inom löne- respektive ekonomiadministrationen
4. Genomförda centralupphandlingar