



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 508 11 818

Servicenämnden
2010-04-20

Budgetunderlag för 2011 och inriktning för 2012 och 2013

Förslag till beslut

Servicenämnden godkänner budgetunderlaget för 2011 och inriktning för 2012 och 2013 och överlämnar ärendet till kommunstyrelsen.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Sammanfattning

I detta ärende redovisas nämndens budgetunderlag för år 2011 med inriktning för 2012 och 2013. Här beskrivs övergripande nämndens strategiska satsningar för att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål, kvantitativa uppgifter om verksamhetsområdena, förändringar gällande verksamhetens förutsättningar samt övriga viktiga faktorer som påverkar verksamhetens utveckling.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2010-04-13 (protokoll bifogas).

Bakgrund

Enligt kommunallagen ska kommunens budget innehålla en plan för ekonomin för en period av tre år. Budgetåret ska alltid utgöra periodens första år. Utgångspunkt för nämndernas arbete med budgetunderlagen är beslutad plan för 2011 i kommunfullmäktiges budget för år 2010 med inriktning på åren 2011 och 2012. Till ärendet hör nämndens lokalförsörjningsplan i bilaga 1. Därutöver redovisas sifferuppgifter till budgetunderlaget i blanketter 1-2.

Inledning

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en storstad i världsklass. Service-nämnden ska i enlighet med visionen erbjuda högklassig service och medverka till kostnadseffektiva verksamheter inom staden. Nedan redovisas nämndens strategiska satsningar för att bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. Vidare kommenteras faktorer av betydelse för arbetet med att effektivisera administrativa funktioner inom ramen för nämndens verksamhetsansvar.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

Service-nämnden avser att bidra till att infria målet genom att tillsammans med berörda nämnder utveckla tjänster riktade till näringslivet. Kontaktcenter kan här erbjuda en enkel och tydlig informationskanal för de företag som vill verka i staden. För närvarande omfattar uppdraget tjänster riktade till företagare inom framförallt parkeringstillstånd, avfall och hälsoskydd.

Staden är en viktig aktör på marknaden och kan med sina val av varor och tjänster bidra till utvecklingen av ekologiskt hållbara alternativ. Nämnden kommer, i enlighet med stadens upphandlingspolicy och miljöprogram, att tillämpa och vidareutveckla kriterier för miljöhänsyn inom respektive upphandlingsområde som förvaltningen har eller får i uppdrag att ansvara för. Vidare kommer nämnden även i fortsättningen att värna om en hållbar livsmiljö i det interna miljöarbetet.

Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Servicenämnden ska medverka till att infria stadens mål genom att utvidga och vidareutveckla den service som erbjuds inom kontaktcenter. Brukare inom stadens verksamheter ska därigenom få en enkel och tydlig kanal för information, rådgivning och hjälp samt lättillgänglig och kvalificerad service.

Nämndens verksamheter är personalintensiva och det är av mycket stor vikt att medarbetarna är kompetenta, trivs på arbetet och har god hälsa. Här ska nämnas att förvaltningen 2009 nådde nöjd-medarbetar-index (NMI) 65, vilket är en markant förbättring jämfört med föregående år. Prioriterade satsningar kommer att handla om medarbetarnas kompetensutveckling, minskning av sjukfrånvaron, systematiskt arbetsmiljöarbete och friskvård. Vidare ska insatser göras för att stärka och utveckla cheferna när det gäller ledarskap och kommunikation. Ett förbättringsområde är att stärka chefernas förmåga att förmedla stadens vision och mål.

Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Servicenämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Därmed bidrar nämnden till att förutsättningar ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och fokusera på sina huvudsakliga uppdrag. De effektiviseringar som uppnås kan också bidra till att möjliggöra målet att skatten långsiktigt ska sänkas.

I ambitionen att effektivisera stadens administration kan det finnas skäl att överväga om ytterligare funktioner kan vara lämpliga att samordnas för att utvinna stordriftsfördelar. Detta avser inte enbart tjänster som lämpar sig för ökad standardisering, utan också stöd-tjänster som kräver specialistkompetens som kan vara svårt att upprätthålla inom varje förvaltning.

Generellt är det viktigt att tydliga styrsignaler och förväntningar på samtliga förvaltningar ges vid införande och genomförande av stadsgemensamma servicefunktioner. För att effektiviseringar ska kunna få full effekt är det vidare angeläget att serviceförvaltningen samverkar aktivt med övriga förvaltningar och med stadsledningskontoret. Kvaliteten i

serviceförvaltningens tjänster är beroende av övriga förvaltningars medverkan. Som ett exempel kan nämnas att samverkan och återkoppling från förvaltningarna är av stor betydelse i upphandlingsprocesserna, för att säkerställa rätt leveranser och avsedda effektiviseringar.

Serviceförvaltningen ska i samverkan med stadsledningskontoret och övriga intressenter satsa vidare på standardisering av processer och system inom ekonomi- och löneområdena. Det är angeläget att system för förvaltningarnas personalrapportering och ekonomihantering är ändamålsenliga. Funktionaliteten i ekonomisystemet och dess försystem ska fortlöpande vidareutvecklas. Servicenämnden ska också verka för att gemensamma system inom nämndens verksamhetsområden används effektivt inom staden.

Nämndens verksamheter ska även fortsättningsvis arbeta aktivt med kvalitets- och tjänsteutveckling med utgångspunkt från stadens integrerade ledningssystem och kvalitetsstrategi. Stadens och nämndens mål ska förverkligas inom hela förvaltningen. Det ska vara tydligt vilka tjänster som erbjuds och vad kunderna kan förvänta sig. Kundundersökningar ska genomföras årligen inom alla verksamheter och resultaten ska användas för att förbättra och utveckla tjänsterna. Ett utvecklingsområde är att hitta kundanpassade lösningar för kunna nå högre effektiviseringsmål och samtidigt erbjuda bra service och konkurrenskraftiga priser.

Det är angeläget att finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster utformas så att kostnadsmedvetenheten ökar och fortsatta effektiviseringar genomförs. Servicenämndens verksamheter är i huvudsak intäktsfinansierade och avtal tecknas med varje förvaltning. Differentierad prissättning ska, i samråd med stadsledningskontoret, tillämpas och vidareutvecklas. Detta syftar dels till att säkerställa överensstämmelse mellan prissättning och verklig kostnad, dels till att ge incitament för förvaltningarna att använda effektiva administrativa system och minimera manuell hantering.

Kommunikationen med kunderna, medarbetarna och övriga intressenter är en strategiskt prioriterad fråga. Inriktningen är att hela serviceförvaltningen ska uppfattas som en avsändare i kommunikationen med intressenterna. Verksamheterna kommer att arbeta med strukturerade planer och satsningar gällande kommunikation. Fortlöpande översyn och förbättringsarbete gällande förvaltningens olika kontaktvägar ska genomföras.

En annan viktig strategisk fråga för nämndens verksamheter är kompetensförsörjningen. Som exempel kan nämnas att utvidgningen av kontaktcenter kräver nya medarbetare med en kombination av olika kompetenser omfattande verksamhetskunskaper, olika språk, utvecklad servicementalitet med mera.

Det är viktigt att kunna bedöma effektiviseringarna av stadens administrativa funktioner i ett totalkostnadsperspektiv. Metoder bör i det sammanhanget vidareutvecklas för att analysera och värdera resultatet av effektiviseringarna i förhållande till stadens mål. Därmed kan viktiga utvecklingsområden och möjligheter till fortsatta effektiviseringar identifieras.

För att ytterligare förbättra tillgänglighet och service för invånarna och övriga intressenter samt öka effektiviteten inom stadens verksamheter är det angeläget att ansluta nya områden till kontaktcenterverksamheten. Bedömningen är att verksamheten vid Äldre direkt bör övergå till att vara intäktsfinansierad i likhet med övriga delar av kontaktcenters tjänster. En sådan modell tydliggör bättre för respektive stadsdelsförvaltning i vilken utsträckning kontaktcenter avlastar dem med ärenden och fördelar kostnaden utifrån ärendemängd. Det blir tydligt för beställaren vad man betalar för och möjlighet finns att påverka volymerna genom förbättrad information.

Serviceförvaltningen erfar ett stort behov avseende operativt stöd i nämndernas upphandlingsarbete och bedömer att efterfrågan successivt kommer att öka under perioden. IT-stöd för nämnderna när det gäller elektronisk upphandling och anbudsgivning ska införas i samarbete med stadsledningskontoret. Vidare ska förvaltningen vara pådrivande och delta i arbetet med införandet av ett gemensamt IT-stöd för inköps- och beställningsprocessen. Därutöver ska behovsanalyser, uppföljning i dialog med intressenterna och kvalitetssäkring prioriteras.

Det kan konstateras att centralupphandlingarna omsätter mycket stora värden (omkring 1,5-2 mdkr per år). Stadens samlade inköpsverksamhet i övrigt har också en mycket stor omsättning. Nämndernas upphandlingar, för vilka serviceförvaltningen i vissa fall har en rådgivande eller samordnande roll, omsätter sammantaget ännu större värden än vad gäller centralupphandlingarna.

Mot bakgrund av de stora volymerna kan även mindre effektiviseringar, i procent räknat, innebära betydande effektiviseringar för staden. I anslutning till resonemanget ovan om bedömning och analys kan det därmed finnas skäl att överväga satsningar inom upphandlingsområdet. Exempelvis kan former och system utvecklas för att uppskatta effektiviseringspotentialen för respektive avtalsområde och i anslutning till detta följa upp avtalstrohet, kostnader, efterlevnad av riktlinjer med mera. Detta kan på sikt göra det möjligt att tydligare styra och följa upp värden och resultat på området.

Nämndens verksamhetsområden

I det följande redovisas kortfattat uppgifter om volym och andra nyckeltal, förändrade förutsättningar, kommentarer avseende verksamhetens utveckling och ekonomi samt in-

satser för effektivisering inom respektive verksamhetsområde. Frågor som har nämnts ovan under kommunfullmäktiges inriktningsmål redovisas endast kortfattat.

Löneadministration

Servicenämnden svarar för löneadministration avseende anställda inom stadens nämnder, arvoden/ersättningar för förtroendevalda samt hantering av pensionsärenden för stadens medarbetare och tidigare anställda. Vidare erbjuder verksamheten tilläggstjänster, såsom exempelvis utbildning i LISA självservice.

En fortsatt ökning av produktiviteten förväntas uppnås under perioden, vilket ska bidra till minskade kostnader för staden. Ökningen ska realiseras framför allt genom högre grad av elektronisk hantering. Här ska nämnas att nämndens årsmål för 2010 är 800 lönespecifikationer per administratör och månad. Pensionshanteringen kommer att omfatta intern handläggning samt information, råd och stöd till anställda och förvaltningar.

Löneadministrationens roll som professionell utförare ska vidareutvecklas. Verksamheten ska utveckla samarbetet med kunderna kring tjänster, kvalitet och arbetssätt. Ett utvecklingsområde är att hitta kundanpassade lösningar för kunna nå högre effektiviseringsmål och samtidigt erbjuda bra service och konkurrenskraftiga priser. Effektiviseringarna ska följas upp och resultat ska regelbundet återföras till processägare och kunder. Metoder, mått och indikatorer ses över årligen.

Prioriterade strategiska frågor under planperioden kommer att vara utveckling mot elektroniska blanketter inklusive attest. Löneadministrationen kommer också att verka för att förvaltningarna effektiviserar sina rutiner, exempelvis genom att använda LISA självservice.

Ekonomiadministration

Ekonomiadministrationen svarar för hantering av kundfakturor, leverantörsfakturor, systemförvaltning och kassa/bank. Därutöver erbjuder verksamheten tilläggstjänster såsom redovisning och rapportering, anläggningsredovisning, avstämning med mera.

Verksamhetens produktivitet förväntas öka under perioden, vilket ska bidra till lägre kostnader för staden. Ökningen ska uppnås genom effektiviseringar vilka beskrivs närmare nedan. Här ska nämnas att nämndens årsmål 2010 är 2 500 leverantörsfakturor per administratör 4 300 kundfakturor per administratör. Högre grad av elektronisk hantering och utveckling av nya faktureringsätt kommer att påverka verksamhetens volymer och arbetsinsatser. Efterfrågan på tilläggstjänster är svår att bedöma och nya tjänster kan bli aktuella utifrån förvaltningarnas behov och önskemål.

Prioriterade strategiska frågor under planperioden kommer att vara fortsatt utveckling mot fler elektroniska flöden i ekonomisystemet, elektroniska blanketter inklusive attest samt utveckling och standardisering av ekonomiprocesserna. Dessutom ska ett utvecklingsarbete med fortsatt differentiering av priserna drivas i samarbete med processägaren SLK. I detta sammanhang ska incitamentprissättning användas för att styra förvaltningarna i riktning mot effektivare ekonomihantering.

Ekonomiadministrationens roll som professionell utförare ska vidareutvecklas. Verksamheten ska utveckla samarbetet med kunderna kring tjänster och arbetssätt. Kvalitetsarbetet är en prioriterad fråga. Ett utvecklingsområde är att hitta kundanpassade lösningar för kunna nå högre effektiviseringsmål och samtidigt erbjuda bra service och konkurrenskraftiga priser. Effektiviseringarna ska följas upp och resultat ska regelbundet återföras till processägare och kunder. Metoder, mått och indikatorer ska ses över årligen.

I en fortsatt effektivisering av ekonomiadministrationen krävs att de gemensamma systemen och verktygen används av berörda personer i hela organisationen. Regelbundna och breda utbildningsinsatser i användandet av Agresso självservice, Webinfo och Business Objects är nödvändiga för att beslutade gränssnitt ska fungera. Förvaltningen kommer också, med utbildningsinsatser med mera, aktivt bidra till att öka användningen av ledningsinformationssystemet LIS.

Idag finns ett stort antal försystem till ekonomisystemet Agresso, varav ett antal fyller liknande funktioner och hanterar samma typer av transaktioner. En utveckling mot färre och i huvudsak gemensamma försystem bör eftersträvas för att möjliggöra en mer effektiv hantering, ökad driftsäkerhet och en högre kvalitets- och servicenivå. Initiativ bör tas till att utreda detta.

Upphandling

Servicekommittén svarar för upphandling och avtalsförvaltning inom varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central hantering. Vidare utför verksamheten även uppdrag från enskilda nämnder samt uppdrag där flera av stadens nämnder valt att genomföra gemensam upphandling. Sammantaget omsätter de avtal som verksamheten har i uppdrag att förvalta ca 1,5 mdkr per år.

Serviceförvaltningen kan konstatera ett stort behov avseende operativt stöd i nämndernas upphandlingsarbete och bedömer att efterfrågan successivt kommer att öka under perioden. För att kunna tillgodose nämndernas behov kommer upphandlingsverksamheten under perioden att behöva rekrytera nya medarbetare. Då tillgången avseende upphandlare med erforderlig kompetens och erfarenhet för närvarande är starkt begränsad är det samti-

dig viktigt att verksamheten håller en fortsatt hög nivå vad gäller kompetensutvecklande insatser.

Verksamhetens gemensamma arbetssätt och upphandlingsprocess ska vidareutvecklas och effektiviseras. Under 2009 och 2010 har ett IT-stöd för elektronisk upphandling och anbudsgivning testats av verksamheten. Testet ska klargöra verksamhetens specifika krav och behov inför ett permanent införande under verksamhetsåret 2011. Införandet kommer att samordnas med stadsledningskontoret i syfte att systemet ska kunna användas gemensamt av samtliga stadens nämnder. Även rutiner före och efter genomförd upphandling ska utvecklas och effektiviseras. Ett utökat samarbete med förvaltningens ekonomiadministration ska ge tillgång till fördjupad ekonomisk information i samband med behovsanalyser och avtalsuppföljning. Vidare ska verksamheten verka pådrivande och aktivt delta i arbetet med införandet av ett för staden gemensamt IT-stöd avseende verksamheternas inköps- och beställningsprocess.

Kvalitetsarbetet är av avgörande betydelse för verksamhetens fortsatta utveckling. Detta arbete kommer under perioden främst att handla om att förfina gemensamma rutiner och arbetssätt i syfte att säkra utlovad leverans till verksamhetens uppdragsgivare och kunder. Arbetet ska följas upp genom kontinuerlig och systematisk egentillsyn samt kundundersökningar. Upplevd kundtillfredsställelse ska mätas dels avseende verksamhetens bemötande, service och tillgänglighet, dels utifrån leveransen inom specifika avtalsområden.

Kontaktcenter

Kontaktcenter ska erbjuda högklassig service och långsiktigt medverka till stadens vision om en storstad i världsklass. Verksamheten ska erbjuda en enkel och tydlig kanal för information, rådgivning och hjälp samt lättillgänglig och kvalificerad service. Kontaktcenter ska också i sina uppdrag gentemot förvaltningar och bolag driva verksamheten så kostnadseffektivt som möjligt. För att ytterligare förbättra tillgänglighet och service för invånarna och övriga intressenter samt öka effektiviteten inom stadens verksamheter, är det angeläget att ansluta nya områden till kontaktcenter.

Idag är kontaktcenters verksamhet lokaliserad på två platser, Husby på Järvafältet och tekniska nämndhuset på Kungsholmen. Hyreskontrakten för bägge lokalerna löper ut 2012. För att ytterligare effektivisera verksamheten bör en samlokalisering av kontaktcenters verksamhet ske. Hela verksamheten kommer inte att rymmas i de befintliga lokalerna i Husby och en lokalisering i tekniska nämndhuset eller dess ersättning kommer troligen att innebära för höga hyresnivåer för att det ska möjliggöra en kostnadseffektivisering. Nya gemensamma lokaler för kontaktcenter bör därför sökas under planperioden.

Enligt fullmäktiges beslut om inrättande av Kontaktcenter Stockholm ska verksamheten vara intäktsfinansierad. Det finns dock i nuläget ett avsteg från detta, nämligen Äldre direkt som är anslagsfinansierad. För 2010 har fullmäktige avsatt 17 mnkr för detta ändamål. Serviceförvaltningen gör bedömningen att verksamheten vid Äldre direkt, som varit igång sedan 1 juli 2008, från 2011 bör övergå till att vara intäktsfinansierad i likhet med övriga delar av kontaktcenters tjänster. En sådan modell tydliggör bättre för respektive stadsdelsförvaltning i vilken utsträckning kontaktcenter avlastar dem med ärenden och fördelar kostnaden utifrån ärendemängd. För samtliga uppdrag eftersträvar kontaktcenter att så snart tillräcklig statistik finns övergå till volymbaserade priser. Det blir då tydligt för beställaren vad man betalar för och möjlighet finns att påverka volymerna genom förbättrad information, exempelvis på stadens hemsida.

Kommunfullmäktiges beslut om införande av kontaktcenter innebar att socialtjänstens område inledningsvis inte ingår. Erfarenheterna från pilotverksamheten i Hässelby-Vällingby visar att kontaktcenter kan erbjuda en betydande avlastning framförallt när det gäller frågor avseende ekonomiskt bistånd. Serviceförvaltningen bedömer att det finns skäl att överväga att information och enkla frågor om ekonomiskt bistånd överförs till kontaktcenter under planperioden.

Stadens e-tjänster kommer att utgöra allt viktigare funktioner för invånarna när det gäller information, service och tillgång till tjänster. I detta sammanhang förväntas att kontaktcenter kommer att få en viktig supportfunktion till många av e-tjänsterna.

IT-service

Beställarfunktionen inom servicenämnden är stadens funktion för koncernövergripande avtalsförvaltning för gemensam IT-service. Verksamheten svarar för att utföraren Volvo IT håller den kvalitet som avtalats efter införandet.

Införandet styrs genom stadsledningskontorets projekt GS-IT som startade hösten 2009 och beräknas vara slutfört i december 2011. Under införandet ansvarar projektet för uppföljning och styrning från stadens sida. Införandet av en beställarfunktion inom servicenämnden kommer att ske i etapper parallellt med projektet. Formellt övergår ansvaret från projektet till serviceförvaltningen då leveransen till respektive förvaltning/bolag är godkänd.

Förvaltningen följer införandet av den gemensamma IT-servicen och kommer i samarbete med stadsledningskontorets IT-avdelning att utforma förslag gällande ansvarsfördelning, så kallat gränssnitt, vilket kommer att föreläggas servicenämnden för beslut. Ett antal gemensamma arbetssätt och rutiner ska etableras vilka kommer att vara nyckeln till att

samarbetet ska fungera och ge de avsedda effekterna. Den nya plattformen för arbetsplatser möjliggör ett antal nya arbetssätt och möjligheter till effektiviseringar.

Viktiga strategiska frågeställningar i övrigt är att utveckla samarbetet med intressenterna och att tjänsterna utvecklas för att stödja kärnverksamheterna på bästa sätt. De kundansvariga inom beställarfunktionen ska inhämta de förändringsbehov som finns inom koncernens verksamheter och som inte kan hanteras via de normala beställningsförfaranden som etableras. Vidare kommer kopplingar till stadens utvecklingsmodell att vara en nyckelaktivitet.

Uppföljning av verksamhet och kvalitet kommer också att vara viktiga frågor. Kundtillfredsställelsen gällande servicekvalitet ska följas upp med återkommande undersökningar. I övrigt ska uppföljning av arbetet göras i dialog med kunderna.

Serviceförvaltningen kommer också att bli beställare av ett antal gemensamma lösningar inom den gemensamma IT-servicen. Kostnaderna för dessa lösningar kommer att fördelas mellan bolag och förvaltningar enligt fördelningsnycklar baserade på förbrukning. Därutöver ska nämnas att det under perioden kommer att bli aktuellt med systemstöd för verksamheten.

Gemensam växel

Nämndens uppdrag är att effektivisera stadens gemensamma telefonväxelservice genom konsolidering och drift av samtliga växlar och en gemensam svarstjänst 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.

Under perioden kommer dialog med stadens förvaltningar och bolag att utvecklas och inriktas på att stödja förbättringar i verksamheterna. Detta ska ske genom återkoppling av användandet och information och förslag till förbättringsområden. Avsikten är att erbjuda en bättre och mer enhetlig service till medborgarna samt att verksamheten ska vara mer kostnadseffektiv för staden.

Sammanfattande ekonomisk analys

Drift

Servicekommitténs verksamheter är intäktsfinansierade med undantag för Äldre Direkt inom Kontaktcenter Stockholm som finansieras av anslag från kommunstyrelsen. De ekonomiska uppskattningarna för planperioden 2011-2013 baseras på dessa förutsättningar samt på de verksamhetsmässiga bedömningar som görs inom respektive verksamhetsområde.

Verksamheterna eftersträvar en fortsatt ökning i produktivitet och att finna nya effektiviseringsvinster, t ex genom minskad manuell hantering i flertalet av processerna.

Det är svårt att göra ekonomiska uppskattningar och antaganden för planperioden eftersom det i många delar saknas information om framtida förändringar i stadens förvaltningar. För att kunna befästa de effektivitetsmål som har uppnåtts och samtidigt öka produktiviteten ska serviceförvaltningen ha en flexibel organisation beredd att möta förändrade behov av tjänsteutbud. Därför arbetar förvaltningen med omvärldsbevakning för att tidigt fånga upp förändringar som kan komma att påverka volymer och verksamhet.

Investeringar

Behoven av nyanskaffning av maskiner och inventarier har minskat i samband med övergången till Volvo IT då all hårdvara leasas eller hyrs. Vad gäller lokalutrustning är merparten nyligen inköpt och har i de flesta fall en beräknad livslängd på fem eller tio år. Det finns dock tankar om samlokalisering av verksamheter vilket kan leda till nya investeringsbehov om detta genomförs.

Omslutningsförändringar

Serviceförvaltningen finansieras till största delen genom intäkter vilket gör att redovisade omslutningsförändringar är förhållandevis stora. Förändringarna avser all verksamhet förutom Äldre Direkt. För planperioden beräknas omslutningsökningarna uppgå till cirka 130 mnkr per år och består av stadsinterna intäkter och kostnader för försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, verksamhet inom upphandling, kontaktcenterverksamhet samt IT och telefoni.

Övriga redovisningar

Utvecklingsmodellen

Utvecklingsmodellen är en samlad struktur och organisation för att fånga in, värdera och prioritera behov samt stödja verksamhetsutveckling med stöd av IT inom staden.

Nämnden har lämnat ett förslag avseende utveckling av handläggarsstödet inom kontaktcenterverksamheten. Vidare har nämnden samarbetat kring och bidragit med synpunkter till förslag som har tagits fram av stadsledningskontoret avseende Agresso, LISA och upphandlingsprocessen. Förslag till systemstöd för IT-serviceverksamheten kommer att formuleras under perioden. Som ovan har nämnts förväntas kopplingen till utvecklingsmodellen bli en viktig fråga för beställarorganisationen för IT-service.

Lokalförsörjningsplan

Nämndens lokalförsörjningsplan redovisas i bilaga till detta tjänsteutlåtande.

Bilagor

1. Lokalförsörjningsplan
2. Blanketter 1-2