



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08-508 11 818

Servicenämnden
2011-01-18

Verksamhetsplan och budget 2011

Förslag till beslut

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

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Stefan Nordin
Verksamhetschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef

Bo Höglund
Verksamhetschef



Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2011-01-11. 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.

Nämnden ska medverka till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* genom att inom Kontaktcenter Stockholm ge lättillgänglig service till medborgare, företag och andra intressenter. Vidare bidrar nämnden till målet genom samverkan med näringslivet i samband med upphandlingar.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* ska nämnden underlätta för invånarnas valfrihet genom att Kontaktcenter Stockholm ger information om äldreboenden, förskoleverksamheter etc. Därutöver genomförs insatser för medarbetarnas hälsa och arbetsmiljö samt för minskning av sjukfrånvaron.

När det gäller målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* bidrar nämnden till uppfyllelse genom fortsatta insatser med att effektivisera stadens löne- respektive ekonomiadministration. Detta görs exempelvis genom standardisering av arbetsprocesser, utveckling av tilläggstjänster med mera. Vidare ska arbetet med att effektivisera stadens upphandlingsverksamhet fortsätta, exempelvis genom nya former för avtalsuppföljning samt ett utvidgat stöd till förvaltningarnas/bolagens upphandlingar. För kontaktcenterverksamheten planeras fortsatt utbyggnad och utveckling av tjänster i samverkan med stadens förvaltningar. Arbetet med att effektivisera stadens IT-service och telefoni ska också fortgå, med fortsatt etablering och vidareutveckling av 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 har fastställt. Verksamhetsplanen riktas därmed både till kommunstyrelsen och till 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 jämställdhets- och mångfaldsplan.

I budget för 2011 anger kommunfullmäktige följande tre inriktningsmål:

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig 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 ett mål inom ramen för inriktningsmålet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras*. Nämnden fastställer också mål för sina respektive 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 de övriga av kommunfullmäktiges mål som ingår i planen redovisas nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer samt kortfattade redogörelser för insatserna.

Servicenämndens verksamhetsansvar

Servicenämnden svarar för kontaktcenter, koncernupphandling samt för gemensamma funktioner för ekonomiadministration, växel, IT-service och löne- och pensionsadministration. Förvaltningarnas och bolagens anslutningar till IT-servicefunktionen och till den gemensamma växeln slutförs under 2011.



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 medborgare, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med och få information om stadens tjänster. Vidare bidrar nämnden till målet genom upphandlingsverksamhetens samarbete med näringslivsorganisationer och företag. Till insatserna för att uppfylla målet hör även nämndens miljöarbete för en hållbar livsmiljö.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa

Servicenämnden bidrar till att uppfylla målet genom verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm som vänder sig till stadens invånare, företagare och besökare. Här erbjuds företagarna service och tjänster gällande exempelvis nytoparkeringstillstånd och avfallsfrågor.

Nämnden upphandlar varje år varor och tjänster för staden som omfattar mycket stora värden. Verksamheten ska ha ett affärsmässigt agerande och vara öppen för synpunkter från företag och näringslivsorganisationer. Upphandlingar som verksamheten har att genomföra annonseras i enlighet med gällande regler och ska i övrigt tillgängliggöras på ett sätt som attraherar många företag att delta i dessa.

Servicenämnden anger nedan inte något målvärde för andel upphandlad verksamhet i konkurrens. Nämnden ska, i enlighet med kommunfullmäktiges budget tillsammans med kommunstyrelsen studera förutsättningarna för upphandling i konkurrens inom nämndens verksamhetsområden. Därefter ska nämnden återkomma med ett målvärde.

Av samma skäl som anges ovan ingår inte någon aktivitetsplan för upphandling i konkurrens som bilaga till nämndens verksamhetsplan.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)		35 %	År



KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Tillsammans med kommunstyrelsen studera förutsättningarna för upphandling i konkurrens istället för egen regi inom nämndens verksamhetsområden.	2011-01-01	2011-12-31

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

Nämnden ska medverka till att infria kommunfullmäktiges mål genom att erbjuda praktikplatser för aspiranter från Jobbtorg Stockholm samt sommarjobb till ungdomar.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha i förhållande till antal anställda (alla nämnder/bolag)	2 %	öka	Tertial
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)	8	3 500 st	År

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

Nämndens verksamheter värnar om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn tas i möjligaste mån i samband med nämndens centralupphandlingar samt vid inköp av livsmedel och andra varor. Nämnden verkar också för en ständigt minskad elförbrukning, bland annat genom användning av energisnål teknik. Vidare används i största möjligaste mån miljövänliga transportmedel vid tjänsteresor.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	År
Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten	90 %	85 %	År
Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)	100 %	tas fram av nämnden	År



KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Elförbrukning (alla nämnder/bolag)	300 000 kWh	645 gWh	År
Elförbrukning per kvadratmeter	52 kwh/kvm	80 kWh	År

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning

Nämnden ska medverka till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete. En årlig risk- och sårbarhetsanalys genomförs. I denna analyseras risker för allvarliga och extraordinära händelser, med utgångspunkt från stadsledningskontorets anvisningar och förvaltningens riskområden. Här har också samtliga verksamheter förtydligat de prioriterade åtaganden som ska upprätthållas i tänkta krissituationer. Vidare har vitala resurser, sårbarheter och konsekvenser gått igenom. Den samlade analysen ligger sedan till grund för förvaltningens säkerhetsarbete och krisberedskap. Vidare utgör den en del av underlaget för stadens gemensamma risk- och sårbarhetsanalys.

Nämnden avser att arbeta vidare med identifierade sårbarheter för kriskommunikation (avser kontaktcenterverksamheten) samt för brandskydd. Förvaltningen deltar också i stadens Styrel-projekt som syftar till att i en tänkt krissituation kunna styra och prioritera ettillgången till de mest vitala samhällsfunktionerna i staden och regionen.

Syftet med att nämnden ska ha ett målvärde för antalet incidenter är att kunna minska antalet incidenter genom styrning, uppföljning och förebyggande insatser. Målvärdet nedan är framtaget utifrån en uppskattning, då nämnden tidigare inte har någon samlad rapportering på området.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal identifierade sårbarheter som nämnden/bolagsstyrelsen avser att arbeta förebyggande med under året	2 st	tas fram 2011	År
Antal inträffade incidenter	10 st	tas fram 2011	År

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Alla verksamheter ska göra risk- och sårbarhetsanalyser	2011-01-01	2011-12-31



KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald

Nämnden bidrar till att uppfylla målet genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder stockholmarna allsidig information om olika alternativ gällande äldreomsorg, förskola med flera verksamheter. Medborgarna ges också så långt det är möjligt språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta sker genom att kontaktcenter erbjuder service på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och persiska.

NÄMNDMÅL:

Serviceämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna

Nämndens mål ska uppnås genom att kontaktcenter underlättar stockholmarnas val exempelvis inom omsorg, utbildning enligt ovan. Kontaktcenter ger också vägledning och support till de tjänster och den information som finns på webben.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

Arbetet med att minska sjukfrånvaron inom förvaltningen fortsätter under året. Medarbetarnas hälsa fortsätter främjas genom exempelvis schemalagda friskvårdsaktiviteter. Inom ramen för detta finns bland annat tillgång till subventionerad massage. Vidare kommer alla anställda att erbjudas möjlighet att få en hälsoprofilbedömning. Det finns också möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka under betald arbetstid. Som ett stöd i friskvårdsarbetet finns ett antal utbildade hälsocoacher som verkar för sunda vanor inom förvaltningen.

För att ge förutsättningar för en fortsatt minskad sjukfrånvaro är det viktigt att arbetsgivaren är aktiv i frågan vilket bl a sker genom sk tidiga insatser samt att rehabiliteringsinsatser genomförs i enlighet med stadens direktiv på området. Förvaltningen för kontinuerliga samtal med företagshälsovården om åtgärder för en förbättrad hälsa på arbetsplatsen.

Nämndens årsmål för sjukfrånvaron uppgår till 4% - att jämföra med stadens mål för sjukfrånvaron som är 4,8%. Nämndens sjukfrånvaro är enligt de senaste uppgifterna 4,5% (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader) och den har kontinuerligt sjunkit under de senaste två åren. Med en tro på att ovan nämnda friskvårdsinsatser fortsätter att ge goda resultat finns det skäl att ha en optimistisk målsättning. För att ha ytterligare fokus på sjukfrånvaron under året kommer samtliga verksamheter ha egna mål för sjukfrånvaron vilka anges i avdelningarnas verksamhetsplaner. Därmed får frågan om en minskad sjukfrånvaro en naturlig plats i verksamhetsplaneringen samt i den kontinuerliga uppföljning som sker under året.

Varje enhet/avdelning 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, som ovan nämndes, arbeta med rehabilitering i enlighet med stadens direktiv på området. I förekommande fall samarbetar förvaltningen med företagshälsovård, försäkringskassa och fackliga organisationer.

Nämnden genomför även andra insatser för att upprätthålla en god arbetsmiljö, vilka redovisas i det följande. 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. Medarbetarna ges möjlighet till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Arbetet med individuella kompetensutvecklingsplaner kommer att utvecklas under året. Resultatet från medarbetarundersökningen ska ligga till grund för förbättringsåtgärder inom arbetsmiljöområdet. Särskilda genomgångar och stödsatser genomförs vad gäller chefernas kommunikativa ledarskap. Detta redovisas mer utförligt under rubriken ”särskilda redovisningar”.

Nämnden främjar jämställdhet och mångfald i enlighet med stadens policy och den plan som nämnden beslutat om för perioden 2010-2012. Under året kommer en kvalitetssäkrad rekryteringsprocess vara i fokus då detta ska säkerställa att diskriminering vid rekryteringar inte förekommer.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	4 %	4,8 %	År

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Nämnden arbetar vidare med att bidra till att minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner samt till att övriga nämnder ska kunna koncentrera sig på kärnverksamheten. Erbjudna tjänster ska vara av bra kvalitet och priserna ska vara konkurrenskraftiga.

För att bidra till att infria kommunfullmäktiges mål ska nämnden fortsätta arbetet med effektiviseringar och utveckling av kvalitet samt med att förbättra samverkan med förvaltningar och bolag. Vidare ska jämförelser gällande priser och kostnadseffektivitet göras.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten ska vara i balans

Förvaltningens budgetansvariga chefer gör månadsvis, i samarbete med förvaltningens budgetcontroller, en uppföljning av det ekonomiska läget vilket redovisas i förvaltningsledningen. Vid eventuella avvikelser vidtas nödvändiga åtgärder vilka följs upp nästföljande månad. Det ekonomiska läget redovisas också till nämnden i form av månadsrapporter, tertialrapporter samt i verksamhetsberättelsen

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

Nämndens ekonomiska förutsättningar

I det följande redovisas serviceförvaltningens ekonomiska förutsättningar för 2011. Utöver ärendet redovisas i bilaga 1, som innehåller blanketterna 2.1- 2.5, nämndens budget, kostnadsanalys, omslutningsförändringar, resultatenhet samt investeringsplan. Vidare redovisas i bilaga 2 priser och fördelning av kostnader.

Budgetförutsättningar

Servicekommittén är en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut överförs till nästkommande år enligt regler för ekonomisk förvaltning. Detta skapar förutsättningar för nämnd och förvaltning att ha en långsiktig ekonomisk planering. Nämndens verksamheter är fr o m 2011 helt intäktsfinansierade.

För 2011 beräknas omslutningen uppgå till 160 mnkr. Finansieringen av verksamheterna sker främst genom intäkter reglerade i avtal mellan serviceförvaltningen och respektive förvaltning. I avtalen framgår vilka tjänster som omfattas samt priserna för dessa. Utöver dessa intäkter erhåller nämnden ersättning för vissa tjänster som görs på uppdrag från



olika förvaltningar och stadsledningskontoret. Nedan redovisas beräknade intäkterna per verksamhetsområde:

- försäljning av löneadministration om 45 mnkr
- försäljning av ekonomiadministration om 54,1 mnkr
- försäljning av kontaktcenterverksamhet om 33 mnkr
- ersättning för gemensam IT-service och gemensam växel om 13,6 mnkr
- ersättning för upphandling om 10,9 mnkr
- övriga ersättningar tex. E- tjänstsupport om 3,4 mnkr.

Av beräknade intäkter avser drygt 95 mnkr ersättning för de obligatoriska tjänsterna inom löne- och ekonomiadministrationen. För året beräknas antalet utbetalda löner uppgå till 636 000 vilket är en minskning med 8 550. Antalet kund- respektive leverantörsfakturer beräknas uppgå till 1 500 000 och 980 000.

Av intäkterna för kontaktcenter avser 23,2 mnkr de obligatoriska tjänsterna Äldre Direkt och förskolefrågor.

Priser, ersättningar

Priserna per tjänst är beräknade utifrån riktlinjer för nämndernas internprissättning, vilka framgår av bilaga 8:5 i budget för Stockholms stad 2011.

I bilaga 2 framgår priser/ersättningar för respektive verksamhetsområdes olika tjänster och uppdrag.

Personalomkostnadspålägg

Personalomkostnadspålägget är oförändrat i förhållande till 2010 och uppgår till 43,4% avseende såväl hel- och deltidsanställda som arbetstagare med timlön.

Omslutningsförändringar

Omslutningen om 160,0 mnkr är uppskattad utifrån köp och försäljningar mellan service-nämnden och stadens övriga nämnder och bolag. 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.

Budget per verksamhet 2011				(be-
lopp i mnkr)				
Nämndens budget	Kostnader	Intäk-	ter	Netto
Nämnd och administration *	25,5	0,0		25,5
Löneadministration	35,6	-45,0		-9,4
Upphandling	9,5	-10,9		-1,4
Kontaktcenter	33,7	-36,4		-2,7
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>14,2</i>	<i>-15,4</i>		<i>-1,2</i>
Ekonomiadministration	42,8	-54,1		-11,3
IT och telefoni	12,0	-13,6		-1,6
Avskrivningar och internränta	0,9	0,0		0,9
Summa	160,0	-160,0		0,0

* Under rubrik ”nämnd och administration” kostnader för nämnd, förvaltningsdirektör, administrativa avdelningen samt gemensamma kostnader. De gemensamma kostnaderna avser t ex lokalkostnader, IT och övrigt.

Investeringsplan

Servicenämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsmedel från kommunfullmäktige avseende investeringar i maskiner och inventarier. Se blankett 2.4.

Ekonomiska förändringar mellan åren 2009 till 2011

Ekonomiskt utfall	År	År	År
	2009	2010	2011
	(bokslut)	(prognos)	(prel budget)



Kostnader	126,9	151,6	160,0
Intäkter inkl anslag	-127,4	-152,1	-160,0
Resultat före disposition	-0,5	-0,5	0,0

Under 2009 utökades serviceförvaltningens uppdrag främst med stadens ekonomiadministration. Under 2010 etablerades verksamhetsområdet IT och telefoni medan kostnaderna avseende ekonomiadministration gav helårseffekt. Under 2011 utökas uppdragen inom upphandling, kontaktcenter samt inom IT och telefoni.

Prognosen för 2010 är hämtad från nämndens tertialrapport 2.

Resultatenheter

Serviceförvaltningen är definierad som en resultatenhet. Se blankett 2.5

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämnden arbetar vidare med att bidra till att minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner samt till att övriga nämnder ska kunna koncentrera sig på kärnverksamheten. Erbjudna tjänster ska vara av bra kvalitet och priserna ska vara konkurrenskraftiga. För att bidra till att infria kommunfullmäktiges mål ska nämnden fortsätta arbetet med effektiviseringar och utveckling av kvalitet samt med att förbättra samverkan med förvaltningar och bolag. Vidare ska jämförelser gällande priser och kostnadseffektivitet göras.

Löne- respektive ekonomiadministrationen ska under året ha fortsatt hög produktivitet och fortsätta arbetet med standardisering av arbetsprocesser. Ett stort antal centralupphandlingar ska genomföras, och det operativa stödet till stadens verksamheter när det gäller upphandling ska utökas. Kontaktcenterverksamheten ska etablera ytterligare funktioner med snabb och lättillgänglig service för invånarna och övriga intressenter. Vidare kommer förvaltningarnas och bolagens anslutningar till de gemensamma funktionerna för IT-service och telefonväxel att slutföras. Dessa insatser bidrar sammantaget till att stadens nämnder kan fokusera på kärnverksamheterna.

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. Nämnden ska här arbeta med tjänsteut-



veckling som en helhet, med avseende på kvalitet, serviceavtal och gränssnitt, prissättning, hur tjänsterna kommuniceras samt uppdragsgivares, kunders och leverantörers medverkan.

Med syftet att utveckla och effektivisera verksamhet och tjänster ska *Lean* prövas inom löneadministrationen. Satsningen handlar bland annat om att stärka samsynen kring verksamhetens mål, eliminera icke värdeskapande aktiviteter samt att organisera och engagera medarbetarna i förbättringsarbetet. Genomförandet ska stödjas av externa konsulter. Försöket ska sedan utvärderas varefter förvaltningen ska ta ställning till om liknande utvecklingsinsatser ska göras inom flera verksamheter.

Kunderna ska vara i centrum och servicetänkande ska prägla verksamheterna. Tjänsterna ska, inom ramen för kommunfullmäktiges mål och uppdrag till nämnden, utvecklas med utgångspunkt från förvaltningarnas behov. Därför för nämnden fortlöpande en dialog med kunderna, gällande deras uppfattning om servicen samt om deras medverkan, exempelvis genom att lämna korrekta underlag till löneutbetalning. Vidare är det liksom tidigare viktigt att fånga upp kundernas önskemål i övrigt för att kunna utforma tilläggstjänster.

Nämnden har under 2010 genomfört kundundersökningar inom kontaktcenter, upphandling samt löne- respektive ekonomiadministration. Resultaten från undersökningarna är i huvudsak positiva och visar att förvaltningar och kunder i stort är nöjda med de erbjudna tjänsterna. Verksamheterna har analyserat sina resultat och identifierat områden och möjligheter till förbättringar som man ska arbeta vidare med under året. Kundundersökningar ska genomföras på liknande sätt även under 2011, vilka ska utgöra underlag för rapportering till nämnden såväl som för fortsatt utvecklingsarbete.

Den interna kommunikationen har hög prioritet och förvaltningen ska tidigt, tydligt och konsekvent kommunicera vad vision, verksamhetsmål och beslut betyder för den enskilde medarbetaren. Underlag från medarbetarenkäten och mätningen av kommunikativt ledarskap används som utgångspunkt för utveckling. Förvaltningen har forum för dialog och ska underlätta för kunder att överblicka och förstå den service, tjänster och utbud som erbjuds. Budskapen och utformningen av kommunikationen ska alltid utgå från målgruppens perspektiv och behov. Kundenkäten är en värdefull resurs i utvecklingen av kommunikationen med våra kunder och även övriga intressenter. Det personliga mötet, intranätet och stockholm.se (för Kontaktcenter Stockholm) är prioriterade kanaler.

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 effektiviseringar av stadens gemensamma administrativa funktioner.



För att ytterligare bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges mål avser nämnden att se över hur tjänsteutbudet kan utvecklas. Utöver redan befintliga tjänster kan exempelvis övervägas om fler specialistfunktioner som är svåra för enskilda förvaltningar att upprätthålla ska överföras till och samordnas av servicenämnden. Vidare kan det bli aktuellt att utreda möjligheten att tillhandahålla vissa förvaltnings specifika tjänster. Förvaltningen har för avsikt att initiera en diskussion med stadsledningskontoret i frågan.

KF:s indikatorer	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Administrationns andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)	5,1 %	minska	År
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	90	tas fram av nämnden	År
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)	1 st	tas fram av nämnden	År

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
För att säkra kostnadseffektivitet i servicenämndens olika verksamhetsområden ska jämförelser med andra kommuner göras	2009-01-01	2011-12-31

Nedan redovisas i tur och ordning nämndens mål för respektive verksamhetsområde. Under respektive mål redovisas först förväntade resultat/en målbild för verksamheten. Därefter redogörs för verksamhetens inriktning, organisation och arbetssätt samt uppföljning under året.

NÄMNDMÅL:

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

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet. Verksamheten ska vara en enkel och tydlig kanal för snabb information och kvalificerad service. Av inkommande ärenden ska minst 70 % lösas vid första kontakten. Minst 90 % av stockholmarna ska vara nöjda med servicen och bemötandet. Kontaktcenter ska vara det självklara alternativet när staden har projekt eller verksamheter som ställer krav på kontakt med medborgarna. I kontaktcenters målsättningar ingår också att fem nya uppdrag ska starta under 2011.

Inriktning



Målen för kontaktcenterverksamheten ska uppnås genom att medarbetarna har god kunskap inom de olika områdena. Kommunikationen mellan kontaktcenter och uppdragsgivarna ska vara proaktiv och information ges ömsesidigt om t ex tillfälliga volymförändringar eller särskilda händelser för att minimera konsekvenserna av detta.

Vid början av 2011 ger Kontaktcenter Stockholm service inom äldreomsorg och förskola, val till förskoleklass, parkeringstillstånd, avfall och hälsoskydd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser samt allmänna frågor om Stockholms stad. Vidare ges service avseende fakturafrågor inom skolbarnsomsorg och tomträtsavgälder, e-faktura samt support avseende stadens e-tjänster. Kontaktcenter har dessutom stadsdirektörens uppdrag att vara kontaktperson för IMI (ett webbaserat IT-system som ger myndigheter inom EU möjlighet att utbyta information om tjänsteutövare). Under året fortsätter utbyggnaden av kontaktcenters verksamhet.

Organisation och arbetsätt

Kontaktcenterverksamheten etablerades 2008 och uppbyggnaden har sedan dess pågått. Verksamheten är för närvarande organiserad i två enheter. En enhet hanterar ”mjuka” frågor och är lokaliserad till Husby centrum. Den andra enheten, som hanterar tekniska frågor finns i tekniska nämndhuset på Kungsholmen. För teknikutveckling och utbildning finns gemensamma resurser för hela Kontaktcenter Stockholm.

Stockholmarnas upplevelse av Kontaktcenters kvalitet är till stor del beroende av förmågan att lämna korrekta besked samt tillgängligheten och bemötandet. För att svara upp mot dessa förväntningar ska det arbete med kompetensutveckling för medarbetarna som har pågått sedan starten fortsätta. Dessa insatser handlar bland annat om verksamhetskunskap, bemötande och serviceattityd och genomförs bland annat genom utbildningsinsatser, coaching och medlyssning. För att säkerställa att verksamheten även fortsättningsvis får goda omdömen och uppfattas positivt ska också insatser för att säkra arbetsätt och rutiner genomföras under året.

Uppföljning

Som ovan har nämnts ska kundundersökningar genomföras. Kontaktcenterverksamheten använder en automatiserad telefonenkät som möjliggör snabb och enkel hantering av uppgifter, återrapportering etc.

Under hösten 2010 har ett nytt handläggarsystem tagits i drift för kontaktcenter. I handläggarsystemet registreras alla ärenden, oavsett om de inkommit via telefon eller e-post, sorterade på förvaltning, ärendetyp och kategori. Därmed ges förutsättningar att förbättra uppföljningen av hur kontaktcenter sköter sina uppdrag. Vidare kommer förvaltningarna att få



bättre statistik som kan ge underlag för att utveckla den egna verksamheten.

Under 2011 kommer ett arbete inledas med att utveckla kommunikationen med förvaltningarna. Ett viktigt inslag i detta är den förbättrade statistik som kommer att kunna tillhandahållas. Vidare är uppföljning av serviceavtal, gränssnitt och statistik tillsammans med förvaltningarna ett angeläget utvecklingsområde.

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

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

NÄMNDMÅL:

Service-nämnden ska effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten

Centralupphandlade tjänster och varor ska vara av god kvalitet och erbjudas till ekonomiskt fördelaktiga priser. Serviceförvaltningen ska verka för att avtalstroheten ska förbättras. Förvaltningarna och bolagen ska i samband med gemensamma och enskilda uppdrag ges stöd för att kunna genomföra upphandlingar av hög kvalitet. Verksamhetsområde upphandling ska i alla sammanhang verka för att uppfattas som en effektiv och affärsmässig samarbetspart för såväl uppdragsgivare som leverantörer. Minst 90% av kunderna ska vara nöjda med de centrala avtalen och minst 90% ska vara nöjda med bemötande och service.

Inriktning

Verksamhetsområde upphandling vid serviceförvaltningen utgör stadens funktion för genomförande av koncerngemensam upphandling och avtalsförvaltning. På uppdrag av stadsdirektören genomförs centralupphandlingar för de varu- och tjänsteområden som omfattas av kommunfullmäktiges beslut. Verksamheten svarar också för samordning och koordinering av upphandlingsarbetet inom varu- och tjänsteområden där stadens nämnder



väljer att ingå i gemensam upphandling. Vidare erbjuds operativt stöd till stadens verksamheter inom sådana upphandlingsområden som inte är gemensamma.

Upphandlingsavdelningen svarar också för att information om gällande avtal (enligt uppdrag) finns tillgänglig i stadens gemensamma avtalsdatabas. Detta innefattar även att tillhandahålla viss handhavandesupport till stadens användare av avtalsdatabasen. Uppdraget från stadsdirektören regleras i särskild överenskommelse.

Därutöver genomför verksamheten också upphandlingar och upphandlingsrelaterade tjänster på uppdrag av enskilda nämnder och dess verksamheter. Dessa uppdrag väntas öka i omfattning.

Under perioden prioriteras arbetet med att vidareutveckla verksamhetens gemensamma arbetssätt och kvalitetssäkringsprocess. Centrala och gemensamma upphandlingar omfattar ofta stora kontraktsvärden och granskas därmed särskilt noga av leverantörsmarknaden. Fler upphandlingar förväntas kunna avslutas först efter att ärendet prövats i domstol. Detta medför att verksamheten måste planera med längre ledtider i respektive upphandlingsprojekt och i högre grad involvera stadens juridiska expertis tidigt i processen.

I syfte att utveckla och förbättra arbetet med att följa upp och utvärdera ingångna avtal ska verksamheten förstärkas med särskild funktion för avtalsförvaltning. Funktionen ska i nära samarbete med stadens beställare och berörda leverantörer säkerställa att varor och tjänster levereras enligt avtalade villkor.

En viktig förutsättning för att förbättra uppföljning av ingångna avtal samt behovsinventering inför nya upphandlingar är tillgången till inköpsinformation och statistik. För upphandlingsverksamheten är det därför angeläget att staden påbörjar införandet av ett gemensamt IT-stöd för inköp.

Stadens verksamheter ska ha god insyn i upphandlingsverksamhetens arbete i syfte att för kunna planera och prioritera det egna upphandlingsbehovet. Verksamheten ska därför tillsammans med stadsledningskontoret utöka och förbättra informationen om stadens upphandlingsverksamhet på stadens intranät och internetsidor.

I syfte att möta den ökade efterfrågan på operativt upphandlingsstöd från stadens nämnder måste upphandlingsverksamheten förstärkas successivt. Under 2011 ska en inventering av nämndernas långsiktiga behov genomföras och utgöra underlag för verksamhetsområdets fortsatta uppbyggnad inklusive resurs- och kompetensbehov.

Uppföljning



Som ovan har nämnts ska kundundersökningar genomföras. I övrigt ska verksamheten komma överens om uppföljningsrutiner med respektive uppdragsgivare.

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

<i>Område</i>	<i>Planerad avtalsstart</i>
IT-kringutrustning	2011-08-01
Annonsförmedling	2011-09-01
Resebyråtjänster	2011-10-01
Drivmedel/stationstankning	2012-01-01
Yrkeskläder och skor	2012-01-01

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

NÄMNDMÅL:
Serviceämnden ska effektivisera koncernens gemensamma IT-service

Den gemensamma IT-service ska bidra till att uppfylla 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.

Ansvar och omfattning

Serviceämnden har inrättat en övergripande beställarfunktion för gemensam IT-service. Beställarverksamheten ska fungera som stadens funktion för koncerngemensam avtalsförvaltning inom området. Förvaltningar och bolag ska erbjudas kvalificerat beställarstöd så att verksamheternas behov omsätts till krav på leverantören. Beställarverksamheten är under uppbyggnad och beräknas vara fullt utvecklad under första halvåret 2011.

Stadens gemensamma IT-service består av standardiserade tjänster avseende tjänstekatalogerna arbetsplatssystem, konsoliderad applikationsserverdrift samt Service Desk. Den upphandlade leverantören, Volvo IT, ansvarar för leverans av tjänsterna direkt till användarna i stadens verksamheter. Införandet av den koncerngemensamma IT-service styrs,



under stadsledningskontorets ledning, genom införandeprojektet GS-IT. Projektet startade hösten 2009 och beräknas vara slutfört i december 2011.

Under 2010 har flertalet förvaltningar/bolag anslutits till den gemensamma IT-servicen. En successiv överlämning av kundansvar och tjänstekatalogansvar sker från projekt till serviceförvaltningen i takt med att förvaltningarna/bolagen har anslutits.

Under 2011 kommer GS-IT projektet att ha kvar ett visst ansvar för etablering och styrning av den gemensamma IT-servicen. En avvecklingsplan för projektet kommer att upprättas under året och fr o m 2012 ska ansvaret för samtliga processer som är i drift ha överförts till servicenämnden.

Inriktning

Verksamheten inriktas under året på att skapa en intern organisation med en hög servicegrad och ett starkt kundfokus. 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. En prioriterad fråga under året kommer att vara fortsatt etablering och effektivisering av processerna gällande hanteringen av stadens gemensamma IT miljö.

Ett antal informationskanaler kommer att inrättas där bl a stadens intranät får en central roll. Det är viktigt att samtliga målgrupper nås av adekvat information vilket exempelvis kan omfatta användarmanualer och styrande dokument såsom beskrivningar av processer och rutiner.

Organisation och arbetsätt

Beställarverksamheten ska fortlöpande följa leveransen till dess omfattning, kvalitet och kostnad samt svara för den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen. Vidare ska verksamheten utgöra den sammanhållande länken mellan förvaltningarnas/bolagens behov av grundläggande IT-stöd och leverantören.

Verksamheten innehåller ett antal roller som tillsammans ska säkra att IT-leveransen styrs och nyttjas på bästa sätt. De *kundansvariga* utgör beställarverksamhetens kontaktpersoner gentemot verksamheterna och svarar bl a för att verksamheterna är väl införstådda med IT-leveransens omfattning och möjligheter. De kundansvarigas motpart hos förvaltningar/bolag ska vara en kontaktperson som internt följer upp, samlar ihop krav på och informerar om IT miljön.

De *tjänstekatalogansvariga* svarar bl a för styrning av tjänsteutbudet och uppföljning av



leveransen inom katalogen. Detta arbete är riktat mot leverantören av gemensam IT-service, men ett tätt samarbete sker med kundansvarige för att fånga upp stadens behov av förändrade eller tillkommande tjänster.

Utöver dessa roller kommer verksamheten innehålla funktioner för behörighetsstyrning och administration, controllerverksamhet, verksamhetsstöd, avtalsförvaltning samt verksamhetsutveckling.

Under året kommer flera administrativa rutiner att utarbetas vilka ska definiera informationsflöden, processer och roller, d v s gränssnitt mellan servicenämnden och övriga nämnder/bolag. Dessutom ska en samverkansmodell implementeras där IT-serviceavtalet ska realiseras och där gränssnitt och ansvarsfördelningar mellan stadens interna organisationer är definierad.

En viktig förutsättning för att kunna uppfylla målet om att effektivisera stadens gemensamma IT-service är att det finns en väl fungerande samverkan mellan beställarverksamheten, GS-IT projektet, stadsledningskontorets IT-avdelning samt stadens olika IT leverantörer. Stor vikt kommer att läggas vid att funktionellt integrera stadens totala IT-miljö till en väl fungerande helhet

Uppföljning

Former för uppföljning av leveransens omfattning och kvalitet ska förtydligas under året. Verksamheten kommer fortlöpande att rapportera till nämnden hur uppdraget utvecklas. Den ekonomiska uppföljningen kommer vara prioriterad. Detta gäller både för staden som helhet samt för respektive förvaltning/bolag eller per verksamhet. Ett rapportutbud kommer att tas fram som ger en tydlig och enhetlig bild över IT- miljön och dess kostnader.

NÄMNDMÅL:

Service­nämnden ska effektivisera koncernens telefoni

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 invånarna och övriga intressenter

Införande och inriktning

I enligt med beslut i kommunfullmäktige har ansvaret för den gemensamma växelfunktionen för stadens nämnder och bolag överförts till servicenämnden. Arbetet med att införa koncerngemensam växelfunktion leds av en styrgrupp som omfattar representanter från



serviceförvaltningen, stadsledningskontoret samt stadens övriga förvaltningar och bolag. Styrgruppens uppgift är bl a att följa genomförandet, förankra beslut och att vara pådrivande i utvecklingen av den gemensamma växeln.

Viktiga utvecklingsområden under året är att etablera den gemensamma växeln som en del av stadens kommunikationsarbete. Dessutom kommer en översyn av informationsstrukturen i hänvisningsdatabasen Marvin att genomföras.

Organisation och arbetssätt

Nämndens beställarverksamhet följer fortlöpande leveransen till dess omfattning och kvalitet. Verksamheten svarar också för stöd till den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen till stadens verksamheter samt för införandet av övergripande tjänster i hela växelösningen. Dessutom utgör verksamheten den sammanhållande länken för stadens förvaltningar/bolag och deras behov av funktionalitet gällande telefonväxeln samt att säkerställa nyttan med införandet av den gemensamma växeln. Vidare svarar verksamheten för riktlinjer, rutiner och rådgivning gentemot förvaltningar och bolag.

Verksamhetens arbete ska ske i nära samarbete med stadens förvaltningar/bolag, telefoni-ansvarige på stadsledningskontoret samt med leverantörerna.

Uppföljning

Former för uppföljning av leveransens omfattning och kvalitet ska förtydligas under året. Förvaltningen kommer löpande att rapportera till nämnden om antalet interna och externa samtal som kopplas via växeln.

NÄMNDMÅL:

Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

Stadens kostnader inom det ekonomiadministrativa området ska minska. Tjänsterna ska vara lättillgängliga och av god kvalitet. Rätt service ges inom ramen för serviceavtal och gränssnitt och priserna ska vara konkurrenskraftiga. Produktiviteten ska öka och minst 90% av kunderna ska vara nöjda med tjänsterna och servicen som helhet.

Inriktning



Verksamhetsområde ekonomiadministration tillhandahåller tjänsterna kundreskontra, leverantörsreskontra, kassa/bank m m samt viss löpande systemförvaltning gällande ekonomisystemet Agresso. Dessa tjänster är obligatoriska att köpa för samtliga nämnder. Vidare erbjuds tilläggstjänsterna anläggningsredovisning, tid och projekt, avstämning av balanskonton, avstämning av interna mellanhavanden, bokföringsorder/ interndebitering, redovisning till rapportering inklusive bokslut samt inläsning av ingående balanser. Om förvaltningarna har önskemål utöver detta finns utrymme för diskussion för att hitta effektiva lösningar. Därutöver utför förvaltningen, på uppdrag av stadsledningskontoret, viss övergripande systemförvaltning inklusive rapportkonstruktion av LIS, stadens beslutsstödssystem.

Nämndens mål ska uppnås bland annat genom att förvaltningen, i samråd med stadsledningskontoret, fortsätter arbetet med att utveckla, kvalitetssäkra och standardisera arbetsprocesserna. Detta ska medföra jämnare och bättre kvalitet samt minskad sårbarhet för utförda tjänster. De möjligheter till effektiva lösningar som ekonomisystemet Agresso ger ska utnyttjas så mycket som möjligt. Förvaltningen deltar i det fortsatta utvecklingsarbetet och kommer att bli involverade i stadsledningskontorets förstudie om upphandling av nytt ekonomisystem. Prioriterade frågor kommer att vara fortsatt minskad manuell hantering, att utveckla elektroniska ekonomiblanketter, förenkla och standardisera rutinerna samt minska ledtiderna inom staden.

Införandet av så kallad Svefaktura som fler leverantörer ansluts till under 2011 innebär för staden en möjlighet till ökad effektivisering genom övergång från skannade fakturor till elektronisk fakturering.

Inför 2011 har prismodellen och fördelningsnycklar utvecklats i samråd med stadsledningskontoret för att styra stadens förvaltningar mot mer effektiva arbetssätt och för att stimulera till en hög betalningsmoral med färre påminnelser, inkassokrav osv.

Differentierad prissättning tillämpas och målet med prissättningen är att priserna ska stimulera förvaltningarna att styra om sina flöden till elektronisk hantering samt anpassa sina rutiner för att minska kostnaderna. Vidare ska priset spegla den arbetsinsats som krävs för uppdraget hos serviceförvaltningen. I förvaltningens förslag till prislista år 2011 har priset för en elektronisk leverantörsfaktura sänkts med ca 16 procent i jämförelse med 2010, se bilaga 2.

Verksamhetsområde ekonomi vill vara kundernas förstahandsval. Kundfokus och lyhördhet för kundernas behov är därför viktigt. Detta innebär dock inte att kundernas önskemål alltid kan tillgodoses då detta kan innebära sämre effektivitet för staden.



Med utgångspunkt från resultaten från kundundersökningen ska verksamheten bland annat arbeta med att öka kunskapen hos förvaltningarna om gällande gränssnitt och serviceavtal. Informations- och utbildningsinsatser ska ges till såväl kunder som medarbetare för att ge förutsättningar för fortsatt arbete med att utveckla och effektivisera tjänsterna.

Arbete med att utveckla de blanketter förvaltningarna ska använda i kontakt med verksamhetsområdet kommer att fortsätta. Syftet är att rapporteringen i största möjliga mån ska vara rätt från början.

Ekonomiadministrationen arbetar fortlöpande med att utveckla och säkerställa tjänsternas kvalitet. Utöver ovan nämnt kvalitetsarbete ska ett pågående arbete fortsätta med att ta fram gemensamma arbetsbeskrivningar och rutiner. Genomgångar ska också göras för att säkerställa att dessa följs och används.

Organisation och arbetsätt

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 i syfte att förbättra och utveckla gemensamma arbetsätt. 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/ tvärgrupper som leds av ansvarig enhetschef enligt ovan. Redovisningsekonomer och systemförvaltare som finns inom verksamhetsområdet ingår alltid i någon av verksamhetsrådets processgrupper. Inom verksamhetsområdet finns två grupper som ansvarar för underhåll och utveckling av blanketter respektive informationen på intranätet.

Kunderna kontaktar verksamhetsområdet via e-post genom s.k. funktionsbrevlådor som ska säkerställa att ärendet utförs inom överenskomna ledtider och eventuella frågor snarast blir besvarade. De olika enheterna har varsitt grupptelefonnummer för att garantera att alla samtal ska bli besvarade.

Verksamhetsområde ekonomi deltar i ett antal samverkansforum för ekonomifrågor, ekonomiprocesser och strategiska utvecklingsbehov, vilka leds av processägaren stadsledningskontoret.

Verksamhetens bemanning anpassas kontinuerligt till aktuella volymer, efterfrågan på tilläggstjänster/frivilliga köp samt till effekterna av vidareutveckling av ekonomiprocesser och ekonomisystem.

Uppföljning

Som ovan har nämnts ska en kundundersökning genomföras. Avtalsuppföljning görs i dialog med kunderna och regelbundna kundmöten genomförs. Produktiviteten mäts månatligen vad gäller antalet kundfakturor respektive antalet leverantörsfakturor per handläggare. Tillgängligheten per telefon följs upp genom telefonistatistiken. Verksamhetsområdets åtaganden följs upp i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Klagomål och synpunkter ger också viktig information om förbättringsområden.

Därutöver ska kostnadseffektiviteten följas bland annat genom uppföljning av nyckeltal, jämförelser och benchmarking med andra kommuner och organisationer. Här deltar verksamheten i ett nätverk gällande gemensam service, i vilket ingår parter från både privat och offentlig sektor. Resultat och uppföljningar ska tas tillvara för att säkerställa kvalitet och effektivitet och som underlag för utvecklings- och förbättringsarbete.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Antal kundfakturor per månad och administratör/heltid, genomsnitt	4 300	Tertial
Antal leverantörsfakturor per månad och administratör/heltid, genomsnitt	3 000	Tertial
Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	90	År

NÄMNDMÅL:

Service-nämnden ska effektivisera stadens löneadministration

Nämndens mål är att effektivisera stadens löneadministration vilket ska bidra till att stadens kostnader inom området minskar. Antalet löner per administratör ska öka och minst 90% av kunderna inom stadens förvaltningar ska vara nöjda med verksamhetens service och tjänster.

Inriktning

Verksamhetsområde löner tillhandahåller tjänster gällande löne- och pensionsadministration till stadens nämnder, arvoden och ersättningar för förtroendevalda samt



hantering av pensionsärenden för stadens medarbetare och tidigare anställda. Dessa tjänster är obligatoriska att köpa för stadens samtliga nämnder.

Verksamhetsområdet erbjuder även tilläggstjänsterna administration av Lisa självservice-trädet, hantering och beräkning av semesterskuld samt frivilliga tjänster som utbildning gällande Lisa Självservice.

Differentierad prissättning tillämpas för att ge förvaltningarna incitament att använda elektronisk lönerapportering. Verksamhetsområdet ska också bidra med insatser och stöd för att öka kunskap och kompetens kring detta. Under året prioriteras i sammanhanget också åtgärder för att ytterligare minska dubbelarbete. Dessa insatser syftar till att effektivisera lönerapporteringen och minska kostnaderna.

För staden gemensamma arbetssätt och rutiner kring löne- och pensionsadministration förbättras ständigt, i kontinuerlig dialog med stadsledningskontoret. Vidare används den årliga kundundersökningen som ett värdefullt underlag för att utveckla och förbättra tjänsterna. Under året kommer insatser göras för att ytterligare förbättra information, kommunikation samt service i övrigt. Pensionsadministrationen ska särskilt inriktas på att utveckla gemensamma arbetssätt samt kvalitetssäkra rutiner och information till medarbetare och förvaltningar.

Organisation och arbetssätt

Verksamhetsområdet är organiserat i två enheter som vardera har ansvar för ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef med ansvar för enhetens mål, budget och personal samt med uppgift att följa att ingångna serviceavtal uppfylls. Enhetschefen är också ansvarig för kommunikation och uppföljning med respektive förvaltning och för genomförande av kontinuerliga kundmöten. Som stöd för enhetschefen finns en biträdande enhetschef vars främsta uppgift är att bistå i daglig arbetsledning och att verka för att arbetssätt och förhållningssätt till kund kvalitetssäkras och utvecklas.

Inom verksamhetsområdet sker ett ständigt förbättringsarbete genom interna arbetsgrupper med ansvar för arbetssätt, blanketter, utbildnings- och informationstjänster. Som ovan har nämnts sker också ett förbättringsarbete utifrån resultaten av kundundersökningarna. Vidare har verksamheten fokus på att skapa en god arbetsmiljö.

Uppföljning

I enlighet med ovan ska en kundundersökning genomföras under året vilken omfattar alla förvaltningar. Vidare görs uppföljningar av tillgängligheten per telefon genom interna mätningar. Särskilda insatser ska genomföras för att förbättra service och samarbete med de förvaltningar som är mindre nöjda med verksamheten.

Enhetscheferna följer upp serviceavtalen och vidareutvecklar samarbetet i kontakt med respektive förvaltnings kontaktperson. Synpunkter och klagomål som inkommer analyseras och åtgärdas fortlöpande.

Produktiviteten följs via nyckeltal kring hanterade lönespecifikationer per administratör och månad.

Nämndens indikatorer	Årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster	90 %	År
Antal löner per månad och administratör/heltid, genomsnitt	900	Tertial

Övriga frågor

Jämställdhets- och mångfaldsarbete

Nämnden har antagit en jämställdhets- och mångfaldsplan för perioden 2010-2012 vilken således gäller under året. Den revisionsgranskning som gjorts av stadens planer ger vid handen att servicenämndens plan väl svarar mot stadens riktlinjer. Under året kommer ”aktiviteten” en kvalitetssäkrad rekryteringsprocess vara en viktig del av nämndens strategi för att stärka och utveckla organisationen. Genom att arbeta utifrån stadens riktlinjer gällande rekrytering säkerställs att det är kompetensen som är avgörande och att diskriminering inte förekommer. I början av året kommer representanter för förvaltningen delta i stadens satsning gällande utbildning i metoden kompetensbaserad rekrytering. I syfte att säkerställa en god arbetsmiljö har riktlinjer för att motverka kränkande särbehandling vid serviceförvaltningen nyligen antagits och implementerats i förvaltningen. Samtliga chefer har gått igenom och diskuterat riktlinjerna med sina medarbetare. Riktlinjerna anger bl a att kränkande beteende inte under några omständigheter ska accepteras på serviceförvaltningens arbetsplatser. Riktlinjerna beskriver också såväl chefens som medarbetarens ansvar vad gäller att bidra till ett gott arbetsklimat. Vidare anges vilka rutiner som ska följas vid misstanke om och/eller anmälan om en kränkning.

Nämndens insatser för jämställdhet och mångfald anknyter i kontaktcenterverksamheten också till servicen till invånarna. Alla ska ges språkliga förutsättningar att förstå informationen, ta del av samhällsservicen och göra egna val när det gäller stadens tjänster. För att möta dessa behov har kontaktcenter sammantaget en bred språklig kompetens som omfattar ett tiotal språk som exempelvis finska, spanska och persiska. I förekommande fall ges hänvisning till medborgarkontor eller kontakt med förvaltning där tolkning kan ordnas.



En god arbetsmiljö

Vad gäller arbetsmiljöfrågorna ska också nämnas att förvaltningen genomfört en medarbetarundersökning under hösten 2010. Här är det glädjande att kunna konstatera att resultatet (nöjd-medarbetar-index) har fortsatt att förbättras. Undersökningen är en viktig temperaturmätare för såväl de fysiska som psykiska arbetsmiljöfrågorna och med denna som grund kan förbättrings- och utvecklingsområden identifieras och handlingsplaner upprättas. Liksom tidigare får respektive chef en individuell återkoppling gällande det kommunikativa ledarskapet. Denna återkoppling följs bl a upp genom att förvaltningens informator/kommunikatör går igenom resultatet tillsammans med respektive chef för att exempelvis diskutera vilka delar inom det kommunikativa ledarskapet som kan stärkas ytterligare. Förvaltningens arbete med att främja hälsa och minska sjukfrånvaron har redovisats på annat ställe i denna verksamhetsplan (se 2.4, Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbetet).

Individuella utvecklingsplaner

Arbetet med att utarbeta individuella utvecklingsplaner kommer att utvecklas under året. Medarbetarens behov av kompetensutveckling är en ständigt aktuell fråga och i samband med medarbetarsamtalet/utvecklingssamtalet ges frågan stort utrymme. För att säkerställa att medarbetarnas kompetens underhålls och utvecklas kommer individuella utvecklingsplaner därför att upprättas under året för samtliga medarbetare.

Tillgänglighetsarbete

Nämnden har genom kontaktcenterverksamheten en viktig funktion när det gäller förverkligandet av det tillgängliga Stockholm genom att stockholmarna på ett enkelt sätt kan få information och svar på sina frågor. Verksamheten har också uppdraget att lotsa stockholmarna till de e-tjänster som finns på stadens hemsida samt erbjuda hjälp och support vid problem med att nå e-tjänsterna. Vidare tillgängliggör nämnden information om verksamheterna, nämndhandlingar osv genom publicering i Insyn och information på Stockholm.se.

Bilagor

1. Blanketter 2.1-2.5



2. Priser och fördelning av kostnader
3. Internkontrollplan 2011
4. Risk- och väsentlighetsanalys – indikatorer
5. Risk- och väsentlighetsanalys – nämndens väsentliga processer
6. Jämställdhets- och mångfaldsplan 2010-2012