



SERVICEFÖRVALTNINGEN
KONTAKTCENTER STOCKHOLM

DNR 100-244/20

Verksamhetschef: Anne-Sofie Ohlsson
Enhetschefer: Eva Åsander och Marie Havdrup
Enhetens telefonnummer: 08-508 11 000

Verksamhetsplan och budget 2011

Kontaktcenter Stockholm
– service i världsklass -

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsidé

Kontaktcenter svarar på frågor från invånare i Stockholm som gäller stadens verksamheter. Ett nummer – svar direkt med ett gott bemötande av kunniga handläggare.

Kontaktcenter Stockholm arbetar efter ledorden tillgänglighet, kvalitet och gott bemötande. Det innebär att inkommande ärenden tas om hand snabbt och att såväl invånare som förvaltningar och bolag kan vara trygga med att den information som kontaktcenter Stockholm lämnar är korrekt. Minst 70 % av de inkommande frågorna ska lösas vid den första kontakten och minst 90 % av stockholmarna ska vara nöjda med service och bemötande.

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare en enkel och tydlig kanal för snabb och korrekt information. Verksamheten ska successivt utvecklas med utgångspunkt från invånarnas behov och förvaltningarnas behov av att effektivisera och förbättra information och vägledning till medborgarna.

Ansvarsområde och omfattning

Kontaktcenter Stockholms kunder kan delas in i två huvudkategorier, dels stadens invånare som på något sätt kontaktar oss för information och hjälp, dels våra uppdragsgivare i form av stadens förvaltningar.

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

Verksamheten är helt intäktsfinansierad. I verksamhetsplanen uppgår budgetomslutningen till 36,4 mkr.

Organisation

Verksamheten är från den 1 mars 2011 organiserad i tre enheter under en verksamhetsledning. Verksamhetsledningen består av verksamhetschef, tre enhetschefer samt tre biträdande enhetschefer. Två av enheterna är lokaliserade till Husby centrum. Den ena enheten har under 2011 främst uppdrag avseende äldreomsorg, e-tjänstsupport samt allmänna frågor om Stockholms stad. Den andra



enheten har under 2011 främst frågor om förskola, skola, e-tjänstsupport samt allmänna frågor om Stockholms stad.

Den tredje enheten är 2011 lokaliserad till tekniska nämndhuset på Kungsholmen och har uppdrag avseende parkeringstillstånd, avfall, miljö, bokning av tillfälliga torgplatser och loppisplatser, fakturafrågor avseende tomträttsavgifter, e-tjänstsupport inkl teknisk support samt allmänna frågor om Stockholms stad.

Förutom medarbetarna vid de tre enheterna finns också gemensamma resurser för hela kontaktcenter Stockholm avseende systemförvaltning, telefoni, utbildning och kommunikation. Den gemensamma resursen utgörs av tre utvecklingssekreterare, omräknat till årsarbetare 2,5.

Kommunfullmäktiges mål

De av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmål 2011 som är styrande för kontaktcenter Stockholm är ”Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök”, ”Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras”, ”Alla verksamheter staden finansierar ska vara kostnadseffektiva” och ”Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald.”.

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav ”företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa”, ”stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald”, ”Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten” samt ”budgeten ska vara i balans” är de som är mest styrande för verksamhetsområdet.

Nämndens mål för verksamhetsområdet

För 2011 har servicenämnden lagt fast två mål för verksamhetsområdet.

- Servicenämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna.
- Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service.

Servicenämnden har i verksamhetsplanen 2011 fastställt följande årsmål för indikatorer som gäller kontaktcenter Stockholm:

Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid den första kontakten	70 %
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	85 %

Andel nöjda kunder gällande kontaktcenterverksamhetens service, bemötande och effektivitet	90 %
--	------

Enhetsspecifika åtaganden

Åtagande

- **Det skall vara lätt att hitta information om hur man når Kontaktcenter Stockholm och vilka tjänster vi erbjuder**

Kontaktcenter Stockholm skall vara en känd och naturlig väg för den som söker information om stadens verksamheter. För den som vill få kontakt med oss skall det finnas flera vägar att hitta kontaktinformation.

Arbetsätt

I samarbete med förvaltningar och bolag förbättra hur information om Kontaktcenter kan spridas så att invånarna lätt hittar till oss. Detta kan ske t.ex. genom att förvaltningarna kontinuerligt uppdaterar informationen på www.stockholm.se och genom att biståndshandläggare informerar äldre och anhöriga om Kontaktcenter/Äldre direkt samt har Kontaktcenter/Äldre direkts telefonnummer på olika utskick som görs.

Vi ska ha ett nära samarbete med serviceförvaltningens informatör och kommunikationsstaben på stadsledningskontoret. Därigenom säkerställer vi att den information vi råder över på www.stockholm.se och intranätet är uppdaterad och korrekt samt att vi har kanaler för att snabbt nå ut med information till invånarna i samband med driftstörningar.

När kontaktcenter har uppdrag som innebär att ge information i fakturafrågor skall vi sträva efter att vårt telefonnummer finns som kontaktinformation på respektive fakturatyp. Vi ska samarbeta med verksamhetsområde ekonomi för att göra det så smidigt för invånaren/kunden som möjligt.

Varje gång staden annonserar i lokaltidningarna bör information finnas med om vilka frågor vi svarar på och hur man hittar oss.

Vi ska i den mån behovet finns ha enkla broschyrer om vår verksamhet. Det gäller bland annat Äldre direkt vars broschyrer kontinuerligt kan tryckas upp och skickas till bl.a. biståndshandläggare, pensionärsorganisationer, medborgare, m.m.

Uppföljning

Under 2011 skall medborgare/kundundersökningar genomföras för alla de uppdrag som kontaktcenter har. Som en del i dessa skall frågor finnas med hur man upplevt information om Kontaktcenter Stockholm och om informationen varit lätt eller svår att hitta.

Vid avstämningsmöten med respektive förvaltning följer vi upp hur informationen om kontaktcenter spridits av förvaltningen.

Åtagande

- **Vi ska erbjuda service med hög tillgänglighet.**

85 % av de som ringer till Kontaktcenter Stockholm skall få svar inom 1 minut.

Arbetsätt

Vi har under 2011 öppet måndag till fredag under kontorstid, d.v.s.

måndag – torsdag	8.00 -16.30 (8.00 -16.00, sommartid)
fredag	8.00 -16.00 (8.00 -15.00, sommartid)

Mindre variationer förekommer beroende på beställarnas önskemål. Under året kommer vi i samråd med beställarna att sträva efter en harmonisering av öppettiderna så att alla tjänster har samma öppettider.

Under våra öppettider strävar vi efter att alltid vara tillgängliga. För att kunna genomföra verksamhetsplanering och arbetsplatsträffar behöver enheterna och svarsgrupperna dock stänga med vissa intervall. Den svarsgrupp för övriga frågor "Stockholm direkt" som inrättades under 2010 underlättar för medborgaren att ändå alltid komma fram och få framföra sitt ärende och tala med en servicehandläggare. Det kan innebära att ärendet i undantagsfall inte blir löst direkt utan kan, om ärendet inte är av akut karaktär, innebära att medborgaren inom 24 timmar får en återkoppling från en servicehandläggare i "rätt" svarsgrupp.

Kontaktcenter kommer att en till två gånger under året behöva stänga verksamheten för gemensam planering. Vid dessa tillfällen kommer endast akuttelefoner finnas öppna och bemannas med tillfällig personal efter planering och samråd med våra uppdragsgivare.

Det varierar över tid hur mycket ärenden det är i de olika svarsgrupperna. För att kunna bemanna optimalt kommer under vårvintern ett bemanningsplaneringsverktyg att tas i bruk vilket kommer att underlätta

planeringen. Vi kommer fortsätta strävan att skapa en pool av timvikarier som kan verksamheten och som kan rycka in vid arbetstoppar, semesterperioder och vid planeringsdagar.

Vid arbetstoppar är det viktigt att på ett professionellt sätt kunna styra samtalslängderna. För att uppnå detta använder vi samtalsverktyg och tränar regelbundet för väl avvägda samtalslängder. Då de interna resurserna är begränsade kommer en plan för hela året att läggas avseende medlyssning och coaching.

Förutom telefonen har vi även verksamhetsanknutna e-postlådor som en kanal för kontakt med oss.

Uppföljning

Under 2011 skall medborgar/kundundersökningar genomföras för alla de uppdrag som kontaktcenter har. Som en del i dessa skall frågor finnas med om hur kontaktcenters tillgänglighet uppfattas och om öppettiderna är tillfredsställande.

Då vi inom alla svarsgrupper inte når upp till målet att 85 % ska få svar inom 1 minut kommer vi att under 2011 fokusera på att gemensamt inom enheterna och svarsgrupperna varje månad gå igenom svarsstatistiken för att alla ska vara medvetna om hur vi ligger till samt planera och genomföra insatser för att öka måluppfyllelsen.

Åtagande

- **Vi ska lösa ärendet eller vägleda medborgaren till rätt instans**
- **Vi ska ge rättssäker och korrekt information och vägledning.**

Av de ärenden som kommer in till kontaktcenter ska minst 70 % vara lösta vid första kontakten.

Arbetsätt

I samband med rekrytering strävar vi efter att komplettera den kompetens och erfarenhet som redan finns och att öka mångfalden genom exempelvis språkkunskaper och erfarenheter från olika områden. Under 2011 kommer vi när det gäller språkkunskaper att särskilt prioritera kunskaper i finska språket.

Innan en medarbetare börjar ta ärenden inom en svarsgrupp genomförs utbildning och introduktion. Det innebär bl.a. utbildning i grundläggande verksamhetskunskap och regelverk (utformas i samråd med uppdragsgivaren), instudering av ev. frågor och svar förteckning samt introduktion och utbildning i



KC:s handläggargröd och Callguide. Vidare ska alla medarbetare få utbildning i Talkmap – kommunikationsmodell för ett gott bemötande och en god kommunikation. Under 2010 har detta inte hunnits med i den utsträckning som varit önskvärd varför en plan för hela 2011 kommer att läggas så att de interna resurserna kan fördelas och planeras.

Inom Kontaktcenter Stockholm arbetar vi utifrån synsättet att vi äger frågan. Det innebär att om vi inte kan svara på en fråga som inkommer tar vi reda på svaret, lägger till i vår kunskapsbank och kan för framtiden ytterligare förbättra vår service. Om ärendet inte skall handläggas av oss tar vi reda på rätt instans för att slussa kunden vidare.

Medarbetarna vid kontaktcenter får på olika sätt regelbunden kompetensutveckling och återkoppling på sitt arbete. Det är bland annat genom fortbildning i Talkmap, samtalsverktyg, handläggargröd, verksamhetsutbildning m.m. Innan årets slut skall samtliga medarbetare fått en kompetensutvecklingsplan.

Vi ska ha en tydlig och känd strategi vid rekrytering, introduktion och utbildning av medarbetare.

Samarbetet och kontakterna med de förvaltningar som är våra uppdragsgivare kommer att utvecklas under 2011. Avstämningsmöten skall genomföras regelbundet (med stadsdelsförvaltningarna ca 2 gånger/år) för att säkerställa att bägge parter arbetar enligt det gränssnitt som finns och att kontaktcenter har korrekt information om verksamheten.

Uppföljning

Uppföljningssamtal genomförs för nyanställda med enhetschef för att säkerställa att den nyanställda har kunnat tillgodogöra sig introduktionen med utbildning och praktisk träning.

Alla uppdragsgivare ska månadsvis få rapporter över ärendestatistik och lösningsgrad.

Uppföljning av ärendestatistik och lösningsgrad kommer ske månadsvis inom enheter och svarsgrupper.

Uppföljning av att varje medarbetare fått en genomgång av den personliga kompetensutvecklingsplanen för att säkerställa att samtliga medarbetare har uppdaterad rätt kompetens.

Under 2011 ska enkätundersökning riktad till samtliga invånare/kundgrupper genomföras i syfte att undersöka upplevelsen av kontaktcenters kompetens.

Åtagande

- **Vår service ska kännetecknas av ett mycket gott bemötande**

En förutsättning för att Kontaktcenter Stockholm skall lyckas i sitt uppdrag är att de som kontaktar oss, invånare/kunder eller uppdragsgivare upplever att de får ett mycket gott bemötande. Minst 90 % av de som kontaktar oss skall vara nöjda med vår service och vårt bemötande.

Arbetsätt

Samtliga medarbetare i Kontaktcenter Stockholm genomgår utbildning i serviceattityd och bemötande. Vidare sker individuell uppföljning genom coaching och medlyssning.

Inom enheterna arbetar vi med utvecklingsinsatser för att öka medarbetarnas självkänedom (bland annat genom s.k. ”reflekterande rum”) vilket i sin tur bidrar till större förståelse och empati med våra kunder.

Vid våra enhetsmöten för vi en kontinuerlig dialog om hur det goda samtalet kan utvecklas och hur vi kan hjälpa varandra att bli bättre.

Uppföljning

Under 2011 ska enkätundersökning riktad till samtliga invånare/kundgrupper genomföras i syfte att undersöka upplevelsen av kontaktcenters serviceattityd och bemötande.

Vi följer månatligen upp de synpunkter och klagomål som inkommit och använder dem i vårt förbättringsarbete. Synpunkter och klagomål är ett viktigt verktyg för att utveckla verksamheten. Alla medarbetare bör vara uppmärksamma och notera synpunkter och klagomål som inkommer.

Åtagande

- **Vi ska utgå från invånarens/kundens behov när vi utvecklar verksamheten**

Kontaktcenter ska vara det självklara alternativet när staden har projekt eller verksamheter som ställer krav på kontakt med medborgarna. Fem nya uppdrag ska starta under 2011.

Kommunikationen mellan kontaktcenter och våra uppdragsgivare är pro-aktiv och vi förvarnar varandra om t.ex. tillfälliga volymförändringar eller särskilda händelser och hjälps åt för att minimera konsekvenserna av detta.

Arbetsätt

Regelbundna avstämningsmöten skall genomföras med kontaktpersoner för uppdragsgivare för att säkerställa att uppdraget levereras på överenskommet sätt och till överenskommen kvalitet. I samband med dessa avstämningsmöten går vi igenom statistik över ärendemängder och ärendetyper samt inkomna synpunkter och klagomål. I vårt uppdrag ligger att till uppdragsgivaren framföra iakttagelser som kan bidra till deras verksamhetsutveckling. Vi lämnar även regelbundet information till servicenämnden om ärendevolymer och ärendetyper.

Vi kommer under 2011 kontakta förvaltningar där vi bedömer att vi kan bidra till att förbättra servicen till invånarna. Vi kommer särskilt inrikta oss på verksamheter som bidrar till att öka ärendevolymer så att vår kostnadseffektivitet blir bättre. Målsättningen är att utöka servicen till att omfatta ytterligare fem verksamheter under 2011.

Uppföljning

Under 2011 ska en enkätundersökning riktad till alla uppdragsgivare genomföras, i syfte att undersöka dels hur man upplever Kontaktcenter Stockholms kvalitet och effektivitet, dels hur samarbetet fungerar.

Regelbunden uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål genomförs inom respektive enhet.

I samband med tertialrapport 2 följa upp antalet nya uppdragsgivare och förändring av ärendevolymer.

Resursanvändning

Kompetens

Tillsammans med respektive chef planeras medarbetarnas behov av kompetensutveckling. Samtliga medarbetare skall få regelbunden utbildning och coaching i serviceattityd och bemötande. Omfattningen på insatserna behöver dock anpassas till de resurser som finns.

System

Sedan hösten 2010 har kontaktcenter ett nytt handläggarstöd vilket förbättrar möjligheterna till detaljerad ärendestatistik och uppföljning. Under 2011 kommer fortsatta insatser göras både till kontaktcenters medarbetare och till handläggare på

förvaltningarna för att säkerställa att registrering och hantering av ärenden sker på samma sätt.

Under 2011 kommer e-tjänsten för den stadsgemensamma synpunkts- och klagomålshanteringen att driftsättas. Den har många gemensamma funktioner med kontaktcenters handläggarsöd och medför att kontaktcenter får en del ärenden att handlägga alternativt vidarebefordra till förvaltningarna.

Under början av 2011 kommer det bemanningsplaneringsverktyg som utvecklats med konsultsöd att tas i bruk. Det kommer att använda sig av data från CallGuide och kommer att underlätta planering och dimensionering av bemanning.

Kommunikation

För den interna kommunikationen använder vi primärt förvaltningens intranät, e-postgrupper, enhetsmöten och arbetsplatsträffarna.

Vi levererar regelbundet verksamhetsstatistik till våra uppdragsgivare och har även regelbundna uppföljningsmöten. Information om vår verksamhet sprids regelbundet genom serviceförvaltningens nyhetsbrev. Då kunskapen om kontaktcenters verksamhet fortfarande är begränsad kommer vi att fortsätta utveckla informationen på intranätet.

Den externa kommunikationen kommer främst att ske genom att uppdaterad information finns på stadens hemsida. Vidare kommer vi sträva efter att information om kontaktcenter alltid ska finnas med i stadens månadsannonser i lokalpressen. Information om vår verksamhet kommer även att finnas i form av enklare broschyrer som skickas till stadsdelsförvaltningarna för vidare spridning.

Samverkan

Kontaktcenter arbetar utifrån serviceförvaltningens samverkansavtal. Det innebär att arbetsplatsträffar genomförs vid arbetsplatserna i Husby och tekniska nämndhuset. Vid arbetsplatsträffarna används den fastställda dagordningen. Utöver arbetsplatsträffarna genomförs regelbundna enhetsmöten. Frågor som rör den fastställda dagordningen anmäls minst en vecka i förväg från både medarbetare och enhetschef. Detta för att såväl medarbetare som enhetschef ska kunna förbereda sig innan arbetsplatsträffen. Minnesanteckningar från enhetsmöten och arbetsplatsträffar finns tillgängliga för samtliga medarbetare på intranätet.

En gång per månad hålls förvaltningsgrupp. Vid dessa medverkar för kontaktcenter chefen för verksamhetsområdet och de fackliga organisationerna. Vid förvaltningsgruppen behandlas frågor som är gemensamma för hela verksamhetsområdet samt att ärenden enligt MBL behandlas.

Bemanning

Då verksamheten är under uppbyggnad innebär det att rekrytering är ständigt aktuell. Grundprincipen är att vi har tillsvidareanställda medarbetare. När verksamhetsvolymen är osäker kommer lösningar med tidsbegränsade anställningar att tillämpas. Vid behov kan även kortidsbemanning genom bemanningsföretag bli aktuell. Under året kommer fortsatta ansträngningar göras för att tillskapa en timpool med vikarier som har kunskap om kontaktcenters verksamhet och som kan rycka in vid arbetstoppar, semesterperioder och planeringsdagar.

Budget

Budgetomslutningen i nämndens verksamhetsplan uppgår till 36,4 mnkr. Från 2011 är samtliga uppdrag intäktsfinansierade, även Äldre direkt. Budgetmedlen fördelas sedan på verksamhetsledning och de bägge enheterna (från 1/3 2011 tre enheter). Enhetscheferna har personal- och budgetansvar för sina verksamheter.

Budgetomslutningen kan komma att förändras under året beroende på nya uppdrag. Månatligen görs uppföljning av ekonomin i samarbete med förvaltningens controller.

Lokaler

Kontaktcenters verksamhet är för närvarande i huvudsak lokaliserad till Husby respektive tekniska nämndhuset på Kungsholmen. Kontrakten på lokalerna löper ut under 2012. Arbetet med att söka en gemensam ersättningslokal kommer att starta under våren 2011 med sikte att kunna flytta våren 2012. I samband med detta kommer diskussioner föras med uppdragsgivarna för att hitta praktiska lösningar för bl.a. den kundmottagning som idag finns i tekniska nämndhuset.

Medarbetarna

Kontaktcenter går 2011 in i sitt tredje hela verksamhetsår. Verksamheten har sedan starten haft en intensiv utveckling med kontinuerlig förändring avseende medarbetare, IT- och telefonistöd och uppdrag. Periodvis har även antalet inkommande ärenden varit mycket högt. Den snabba tillväxten har ställt stora krav på såväl chefer som medarbetare.

Kontaktcenters uppdrag och verksamhet som tillsammans med utvecklingen av e-tjänster är en viktig del i förverkligandet av Vision 2030 kommer även framledes att förändras kontinuerligt. Vi behöver därför förstärka vår förändringsberedskap både organisatoriskt och som individer.

Som ett led i detta kommer en organisationsförändring att genomföras under våren. Med verksamheten fördelad på tre enheter, med ett förstärkt ledarskap, finns bättre förutsättningar för cheferna att finnas nära och tillsammans med medarbetarna fortsätta utvecklingen av verksamheten.

Det kommer att ske bland annat genom att regelbundet gå igenom och föra diskussioner om vad och hur vi levererar så att alla känner sig delaktiga i utveckling av verksamhet och tjänster. Vid varje enhetsmöte diskutera ett åtagande, hur långt har vi kommit, vilka möjligheter respektive hinder ser vi med utgångspunkt i verksamhetsstatistik från handläggare och Callguide, inkomna synpunkter och klagomål, kundundersökningar och synpunkter och förslag från uppdragsgivarna.

Den interna kommunikationen kommer att ha hög prioritet och målsättningen är att tidigt, tydligt och konsekvent kommunicera förändringar och beslut samt vad de betyder för den enskilde medarbetaren.

Under 2011 kommer individuella kompetensutvecklingsplaner att tas fram. Det var ett arbete som vi hade ambitionen att genomföra under 2010 men som fått avvakta. Nu kommer det arbetet att återupptas så att alla medarbetare får en individuell kompetensutvecklingsplan under året.

Arbetsmiljö

Alla medarbetare ska ges möjlighet till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffarna. Det gäller både den fysiska och den psykosociala arbetsmiljön. Alla medarbetare ska känna till servicenämndens gällande dokument och planer inom området.

Den fysiska och psykosociala arbetsmiljön följs upp, förutom på arbetsplatsträffarna, dels genom enskilda samtal mellan enhetscheferna och medarbetarna, dels genom stadens medarbetarenkät som genomförs årligen. 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. Resultatet av medarbetarenkäten går igenom på varje enhet och handlingsplaner tas fram baserat på resultatet av enkäten. Respektive chef får även en individuell återkoppling gällande det kommunikativa ledarskapet.

Medarbetarnas hälsa ska främjas bland annat med stöd av utbildade hälsocoacher som ska verka för motion och sunda vanor. Alla anställda har möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka i den mån arbetet så tillåter.

Arbetet med att sänka sjukfrånvaron är prioriterat inom staden och serviceförvaltningen. Nämnden har i verksamhetsplanen satt 4 % som mål för sjukfrånvaron. Inför 2011 ska alla verksamhetsområden sätta ett målvärde för sjukfrånvaron. För kontaktcenter har den genomsnittliga sjukfrånvaron under den senaste tolv månadersperioden uppgått till 6,61 procent. Mot bakgrund av detta så sätts målvärdet för 2011 till 5,6 procent. Vi skall alltså sträva efter att sänka sjukfrånvaron med 1 procent

Resultat- och analys utveckling

De utvecklingsområden som kontaktcenter särskilt kommer att fokusera på under 2011 är kvalitetssäkring avseende arbetssätt, rutiner och processer samt att vidareutveckla mötena med våra uppdragsgivare. Exempel på arbetet med arbetssätt och rutiner som behöver särskilt inriktas på är att säkerställa att samtliga registrerar på samma överenskomna sätt i handläggarsstödet som implementerats. Vidare att alla medarbetare har rätt information och utbildning så att korrekt information lämnas till medborgarna.

När det gäller utvecklingen av möten med uppdragsgivare bör särskild uppmärksamhet ägnas åt stadsdelsförvaltningarna där en form för dessa som är hållbar över tid bör utformas i samråd med förvaltningarna.

Under hösten 2010 har en medborgarundersökning genomförts för svarsgrupperna Äldre direkt, förskola, parkeringsstillstånd, avfall, miljö- och hälsoskydd samt tomträttsfakturor. Under början av året kommer undersökningen att fortsätta avseende avfall, miljö- och hälsoskydd samt tomträttsfakturor för att få in fler svar.

Undersökningen genomförs genom en automatiserad telefonenkät där medborgaren genom knappval svarar på enkäten. Resultatet visar att ca 85 % fått svar på sin fråga eller vägledning om vart man ska vända sig. Vidare visar undersökningen att ca 83 % upplevde bemötande som bra eller mycket bra och ca 82 % tycker att den handläggare som man haft kontakt med ingett förtroende.

Resultatet av undersökningen är mycket bra men vi når inte ända fram till målet att 90 % ska vara nöjda med service och bemötande. Under våren ska resultaten analyseras vidare på enheterna för att se hur vi kan bli ännu bättre.

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån stadens miljöprogram

I nämndens verksamhetsplan för 2011 anges att servicenämndens verksamheter har ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö, vilket naturligtvis inkluderar Kontaktcenter Stockholm. I de inköp som görs väljs i största möjliga

mån miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första hand miljövänliga transporter. Vidare arbetar vi för en så låg energiförbrukning som möjligt samt att förpackningar och papper utsorteras.

Enhetens arbete utifrån övriga mål

Kontaktcenters verksamhet träffar flera av kommunfullmäktiges mål vilket redovisats inledningsvis. Någon särskild redovisning av detta görs inte här utan framgår av texten under respektive åtagande.

Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets och mångfaldsplan

För verksamhetsområdet finns lönekriterier framtagna som har sin utgångspunkt i serviceförvaltningens lönepolicy och övergripande lönekriterier. Alla medarbetare skall känna till lönekriterierna som tillämpas i samband med den årliga löneöversynen. Vid nyrekrytering skall den som anställs få information om verksamhetsområdets lönekriterier.

Kontaktcenter är en verksamhet under uppbyggnad vilket innebär att rekryteringsarbetet är ständigt pågående. Vi strävar efter att i samband med rekrytering få en jämnare fördelning mellan män och kvinnor samt att bredda språkkunskaperna.

Kontaktcenter Stockholm är en arbetsplats som lämpar sig för alla oavsett etnicitet, funktionshinder eller sexuell läggning. Vi arbetar med att leverera det goda bemötandet. Det omfattar även bemötandet emot varandra på arbetsplatsen.

Under året kommer vi att vid arbetsplatsträffarna föra en kontinuerlig dialog om den värdegrund som förvaltningen tagit fram och vad den innebär i praktiken. Den kommer att genomföras som en del i den regelbundna uppföljningen av verksamheten och arbetsmiljön.

Riskhantering och internkontroll

Verksamhetsområdet kommer under året att inrikta den interna kontrollen på de områden som identifierats i nämndens verksamhetsplan. Områdena är sjukfrånvaro, effektiv telefonanvändning (för kontaktcenters del främst CallGuideanvändning och säkerhet) samt säker elektronisk dokumenthantering. För kontaktcenters egen del är även riskområdena avseende rätt kunskap och information samt verksamhetssystem som ligger nere sådant som kommer att särskilt följas upp.