



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden
2011-05-17

Tertialrapport 1 2011

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 1 till kommunstyrelsen.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Bo Höglund
Verksamhetschef

Stefan Nordin
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Sammanfattning

Nämnden bidrar planenligt till att infria stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Målen för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i stort komma att uppfyllas under året och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Prognosen för det ekonomiska årsutfallet visar ett underskott om 2,5 mnkr före resultatdispositioner främst beroende på engångssatsningar inom löne- respektive ekonomiadministration. Efter resultatdispositioner prognostiseras ett nollresultat.

Inom ramen för målet *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* erbjuder nämnden genom kontaktcenterverksamheten information och service till medborgarna, företagare och andra intressenter. Upphandlingsverksamheten är en knutpunkt för kontakter och utbyte av erfarenheter mellan staden, näringslivet och enskilda leverantörer. Vidare medverkar nämnden till att uppfylla målet genom att värna om en hållbar livsmiljö samt genom sitt säkerhetsarbete.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* bidrar nämnden genom kontaktcenterverksamheten till ökad kvalitet för medborgarna genom att erbjuda information och möjlighet att få uppgifter om handläggningen av sitt ärende. Kontaktcentret arbetar också med att underlätta medborgarnas möjligheter till aktiva val, framför allt när det gäller alternativ för vård och service inom äldreomsorgen samt vid val av förskola. Därutöver görs inom nämndens verksamheter insatser för att främja en god hälsa i syfte att minska sjukfrånvaron.

När det gäller målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* arbetar nämnden vidare med att effektivisera stadens administration. Kontaktcentret drivs och utvecklas planenligt. Lösningensgraden är hög (81%) och verksamheten arbetar fortsatt med att utveckla rapporteringen och dialogen med förvaltningarna/bolagen. Centralupphandlingar, avtalsförvaltning och stöd till förvaltningarnas upphandlingar genomförs planenligt. Införandet av stadens gemensamma IT-service pågår och beställarorganisationen inom servicenämnden arbetar fortsatt med att utveckla samarbetet med förvaltningar och bolag samt former för leveransuppföljning med mera. Arbetet med att etablera den gemensamma växeln sker också i huvudsak som planerat och nämnden följer fortlöpande upp avtal och utförande i dialog med intressenterna.

Arbetet med stadens ekonomiadministration respektive löneadministration bedrivs planenligt. Verksamheterna utvecklar i dialog med stadsledningskontoret stadens arbetsprocesser för respektive område. Övergång till elektronisk hantering stöds genom utbildningsinsatser och utveckling av tjänsternas prismodeller. Vidare pågår insatser för att förbättra information, kundsamverkan med mera.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2011-05-10.

Inledning

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en stad i världsklass. Service-nämnden ska i enlighet med visionen erbjuda högklassig service och medverka till kostnadseffektiva verksamheter inom staden.

I det följande redovisas hur långt nämnden har kommit i arbetet med att bidra till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges inriktningsmål inklusive en analys av utfallet samt prognos för helåret. Som ett led i detta anges också uppfyllelsen av nämndens mål samt utfall och prognos för kommunfullmäktiges indikatorer. I redovisningen ingår också nämndens ekonomiska utfall för perioden samt en prognos för årsutfallet med kommentarer.

Till ärendet hör bilagor och blanketter för ekonomiska resultat enligt stadsledningskontorets anvisningar.

Uppföljning av kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

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

Nämnden medverkar till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som underlättar för medborgarna, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med stadens tjänster. Upphandlingsverksamheten arbetar med att öka utbytet av erfarenheter med näringslivet och utgör en knutpunkt för kontakter mellan staden och leverantörer. Därutöver medverkar nämnden till att uppfylla målet genom att värna om en hållbar livsmiljö samt genom förvaltningens säkerhetsarbete.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

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

● Uppfylls helt

Nämnden bidrar till uppfyllelsen av stadens mål genom sitt arbete med att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsverksamhet bl a genom ett ökat erfarenhetsutbyte med lokala näringslivsorganisationer och enskilda leverantörer. Genom upphandlingsverksamheten utgör förvaltningen en naturlig knutpunkt för kontakter mellan olika leverantörer och stadens verksamheter.

I enlighet med stadens budget ska nämnden under året tillsammans med kommunstyrelsen studera förutsättningarna för upphandling i konkurrens istället för egen regi inom nämndens verksamhetsområden, vilket ännu inte slutförts. I sammanhanget kan nämnas att en översyn av stadens PA-processer har påbörjats vilken kommer att slutföras våren 2012. Denna översyn kan så småningom utmyнна i ett ställningstagande om driftsform för exempelvis löneadministration.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)				35 %	2011

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
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

◆ Uppfylls delvis

Nämndens årsmål om att tillhandahålla praktikplatser för aspiranter från Jobbtorg Stockholm är 2% i förhållande till antalet anställda inom förvaltningen (detta motsvarar fem praktikplatser). Detta årsmål bedöms inte helt bli uppfyllt. Skälet är att jobbtorgen har haft svårt att ”matcha” personer som passar för praktikarbete inom nämndens verksamheter.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha i <input type="checkbox"/> förhållande till antal anställda (alla nämnder/bolag) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls ej	0 %	0,8%	2 %	Öka	Tertial 1 2011
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			8 st	3 500 st	2011

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar
 Uppfylls helt

Nämnden värnar om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn tas i möjligaste mån i samband med nämndens centralupphandlingar. Det interna miljöarbetet bedrivs planerligt och årsmålen bedöms komma att uppnås.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			100 %	100 %	2011

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			90 %	85 %	2011
Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskaadliga ämnen inte ingår (alla nämnder) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			100 %	tas fram av nämnden	2011
Elförbrukning (alla nämnder/bolag) <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			300 000 kWh	680 gWh	2011
Elförbrukning per kvadratmeter <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			52 kWh/kvm	80 kWh	2011

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning

Uppfylls helt

Nämnden bidrar till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete som syftar till att minimera risker för brand och andra olyckor. Vidare handlar säkerhetsarbetet om att ha en god handlings- och krisberedskap för allvarliga eller extraordinära händelser.

En utrymningsövning har genomförts på huvudkontoret under våren. Kontaktcentret i Husby har haft genomgångar om larm, säkerhetsrutiner med mera. Eventuella incidenter rapporteras och följs upp.

Förvaltningens tidigare genomförda risk- och sårbarhetsanalys uppdateras senare under året. Härigenom klargörs vilka av nämndens verksamheter och funktioner som är mest prioriterade i en tänkt krissituation. Vidare bedöms sårbarheter, konsekvenser och förvaltningens krishanteringsförmåga. Förvaltningens säkerhetsarbete planeras bland annat med utgångspunkt från den genomförda analysen.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal identifierade sårbarheter som nämnden/bolagsstyrelsen <input type="checkbox"/> avser att arbeta förebyggande med under året <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			2 st	48 st	2011
Antal inträffade incidenter <input type="checkbox"/> ter <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			10 st	minska	2011
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		
<input checked="" type="checkbox"/> Alla verksamheter ska göra risk- och sårbarhetsanalyser	2011-01-01	2011-12-31			

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Nämnden bidrar till att uppfylla målet genom verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm som erbjuder information om stadens verksamheter. Detta kan exempelvis gälla allmänna frågor om stadens service eller när man vill få uppgifter om handläggningen av sitt ärende. Kontaktcenter har också medverkat till att underlätta för medborgarna att göra aktiva val gällande äldreomsorg, förskola etc.

Därutöver har nämnden medverkat till att infria målet genom fortsatta insatser för att inom verksamheterna minska sjukfrånvaron och främja en god hälsa.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald**

- Uppfylls helt

Nämnden bidrar till att uppfylla målet genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder stockholmarna allsidig information om olika alternativ gällande äldreomsorg, förskola med flera verksamheter. Här ska också nämnas att kontaktcentret erbjuder service på flera språk.

NÄMNDMÅL:**Service-nämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna**

- Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms komma att uppfyllas. Kontaktcentret underlättar stockholmarnas val inom exempelvis omsorg och utbildning enligt ovan. Verksamheten ger också vägledning och support till de tjänster och den information som finns på webben. Medborgarna ges också så långt det är möjligt språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta sker genom att kontaktcentret erbjuder service på flera språk såsom exempelvis finska, engelska och arabiska.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten**

- ◆ Uppfylls delvis

Nämndens årsmål för sjukfrånvaron uppgår till 4%. Sjukfrånvaron uppgår dock för närvarande till 5,1% (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, april 2010 – mars 2011), vilket är en försämring jämfört med resultatet för 2010 (januari – december 2010) då den genomsnittliga sjukfrånvaron uppgick till 4,5% .

Nämndens sjukfrånvaro har kontinuerligt minskat under de senaste två åren och det är svårt att bedöma om ovan redovisad ökning är av tillfälligt karaktär. Det är framför allt den ”korta” sjukfrånvaron som har ökat (dag 2-14). Vidare konstateras att det under vinterperioden generellt sett är fler personer sjuka samt att ovanligt många råkade ut för olycksfall under vintern i form av halkolyckor vilket ledde till ökad frånvaro. Det får i nuläget bedömas som osäkert huruvida nämnden kommer att uppnå sitt årsmål för sjukfrånvaron.

Nämndens förhoppning är dock att de hälsofrämjande åtgärder som arbetsgivaren erbjuder kommer att medföra att sjukfrånvaron kommer att minska under året. Alla anställda i förvaltningen erbjuds olika friskvårdsaktiviteter inklusive subventionerad massage. Möjlig-

het finns att utnyttja en friskvårdstimme per vecka. Under våren ges flertalet av medarbetarna en hälsoprofilsbedömning vilket bl a ger medarbetaren en vägledning till ett hälsosamt liv.

För att ge ytterligare förutsättningar för en minskad sjukfrånvaro är arbetsgivaren aktiv i frågan bl a genom s k 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.

Vidare har samtliga enheter/avdelningar egna mål för sjukfrånvaron vilka anges i avdelningarnas verksamhetsplaner. Varje enhet/avdelning följer och analyserar 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.

Nämndens målvärde för året gällande nöjdmedarbetarindex uppgår till 69. Den medarbetarundersökning som genomfördes 2010 resulterade i ett NMI om 67 vilket var en höjning jämfört med resultatet för 2009 som gav ett index om 65. Nämnden tror att årets undersökning ska ge ytterligare en ökning, bl a beroende på att de friskvårdssatsningar som nämns ovan uppfattas som positivt av många medarbetare. Vidare sker ett aktivt arbete med att höja chefernas kompetens, bl a den kommunikativa förmågan, vilket också bör ge ett positivt utslag i medarbetarundersökningen.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
Nöjd medarbetarindex <input type="checkbox"/> (NMI) ● Uppfylls helt			69	63	2011
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag) <input type="checkbox"/> Uppfylls delvis	5,1 %		4 %	4,8 %	2011

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

3.Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Nämnden arbetar planenligt vidare med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Inom upphandlingsområdet satsar nämnden på aktiv avtalsförvaltning och stöd till förvaltningarnas egna upphandlingar med mera, för att bidra till att minska kostnaderna samtidigt som kvaliteten ska säkerställas. Produktiviteten förväntas fortsätta att öka jämfört

med föregående år inom ekonomi- respektive löneadministration vilket indikerar kostnadsminskningar för dessa områden. Målen för övriga verksamheter bedöms också i stort uppfyllas.

I nämndens bidrag till målet ingår också ambitionen att servicen ska fungera så bra att övriga nämnder kan koncentrera sig på sina kärnverksamheter. Här ska konstateras att kunderna inom förvaltningarna vid 2010 års kundundersökningar i huvudsak var nöjda med förvaltningens tjänster och service. Nya kundundersökningar genomförs under hösten 2011.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten ska vara i balans

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att månadsvis följa upp, stämma av och rapportera ekonomiska resultat samt vid behov vidta åtgärder genomförs som planerat.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)			100 %	100 %	Tertial 1 2011
Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)			100 %	100 %	Tertial 1 2011
Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)				+/- 1 %	2011

Uppföljning av driftbudget

Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Justerad budget 2011	Bokfört tom april	Prognos	Budget- justering	Preliminärt resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	160,0	48,9	160,6		-0,6
Varav avskrivningar och internränta	0,9		0,9		0,0
Intäkter	- 160,0	35,9	-158,1		-1,9
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	13,0	-2,5	0,0	-2,5
Ingående resultatfond			7,6		7,6
Utgående resultatfond			5,1		5,1
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	13,0	0,0	0,0	0,0

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 160,0 mnkr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet samt IT-service och gemensam växel.

För året prognostiseras ett underskott om 2,5 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter resultatdispositioner. Resultatfonden från föregående år uppgår till 7,6 mnkr och nyttjas till en del för att täcka kostnader om 2,0 mnkr främst avseende riktade utbildningsinsatser inom ekonomiadministration samt en kartläggning av processer (Lean-modellen) inom löneadministration vilka är kostnader av engångskaraktär. Vidare används 0,5 mnkr av resultatfonden för att täcka prognostiserat underskott inom verksamhetsområde löneadministration. Resterande del av fonden om 5,1 mnkr beräknas föras över till nästa år.

Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Justerad budget 2011	Bokfört tom april	Prognos	Avvikelse
Nämnd och administration	25,5	8,4	27,5	-2,0
Löneadministration	35,6	11,2	34,5	1,1
Upphandling	9,5	2,7	9,5	0,0
Kontaktcenter	33,7	10,3	34,0	-0,3
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>14,2</i>	<i>3,6</i>	<i>14,2</i>	<i>0,0</i>
Ekonomiadministration	42,8	13,0	42,3	0,5
IT och telefoni	12,0	3,0	11,9	0,1
Avskrivningar	0,7	0,2	0,7	0,0
Internränta	0,2	0,1	0,2	0,0
Summa kostnader	160,0	48,9	160,6	-0,6
Nämnd och administration	0,0	0,0	0,0	0,0
Löneadministration	-45,0	-10,6	-43,4	-1,6
Upphandling	-10,9	-0,4	-10,9	0,0
Kontaktcenter	-36,4	-10,4	-36,7	0,3
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>-15,4</i>	<i>-4,3</i>	<i>-15,9</i>	<i>0,5</i>
Ekonomiadministration	-54,1	-12,3	-53,6	-0,5
IT och telefoni	-13,6	-2,2	-13,5	-0,1
Summa Intäkter	-160,0	-35,9	-158,1	-1,9
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	13,0	-2,5	-2,5
Ingående resultatfond			7,6	7,6
Utgående resultatfond			5,1	5,1
Nettoresultat efter resultatdisposition	0,0	13,0	0,0	0,0



Budgetkommentar per verksamhetsområde

Nämnd och administration

Under nämnd och administration ingår kostnader för nämnd, direktör, administrativa avdelningen samt förvaltningens gemensamma kostnader som t ex företagshälsovård, telefoni och centrala IT-kostnader. Här ingår också de strategiska satsningar som görs med medel ur resultatfonden. Prognosen visar ett underskott om 2,0 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter resultatdispositioner. Underskottet beror främst på strategiska satsningar i form av Lean-projekt inom verksamhetsområde löneadministration samt övergripande utbildningsinsatser inom ekonomiadministrationen

Verksamhetsområde löneadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett underskott om 0,5 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter resultatdispositioner. Underskottet beror på att antalet administrerade löner har minskat i förhållande till planerad nivå.

Verksamhetsområde upphandling

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat.

Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre Direkt

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat.

Ekonomiadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat.

Verksamhetsområde IT och telefoni

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat

Resultatenheter

Serviceförvaltningen är en resultatenhet. Av föregående års resultatfond om 7,6 mnkr i överskott används 2,0 mnkr för att täcka kostnader för strategiska satsningar och 0,5 mnkr för att täcka prognostiserat underskott inom verksamhetsområde löneadministration. Reserverade resultatfond om 5,1 mnkr föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

Investeringar

(mnkr)	Investeringsplan	Utgifter tom april	Prognos
Inventarier och maskiner	1,0	0,1	1,0

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2011 planeras denna att användas till anskaffningar av inventarier.

Omslutningsförändringar

Inga omslutningsförändringar anmäles i nuläget.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

- Uppfylls helt

Nämnden bidrar till att infria stadens mål i enlighet med planeringen. Periodens målsättningar och avsedda resultat uppnås i stort. Nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms komma att infrias och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat.

Kontaktcenter Stockholm drivs och utvecklas i huvudsak planenligt. Nämndens årsmål för lösningsgraden (70%) bedöms bli uppfyllt. Hittills under året är resultatet 81%. Det är dock oklart om målet för andelen svar inom en minut kan infrias då utfallet hittills under året inte nått förväntad nivå. Verksamheten arbetar i övrigt vidare med att utveckla rapporteringen och samarbetet med förvaltningarna och bolagen.

Kontaktcentret och den gemensamma växeln bör framdeles styras och utvecklas som delar av stadens kommunikation som helhet, tillsammans med bland annat utformningen av stockholm.se och e-tjänsterna. I detta sammanhang ska utvecklas en sammanhållen hantering av telefonifrågorna. Av detta skäl avser förvaltningen att organisatorisk flytta beställarfunktionen för växeln från nuvarande verksamhetsområde IT-service och telefoni till kontaktcentret.

Det ska bli enklare för medborgarna att lämna synpunkter och klagomål på stadens service genom etablering av en förenklad e-tjänst via stockholm.se. Servicenämnden kommer fr o m 2011-07-01 att ansvara för e-tjänsten och övertagandet förbereds inom förvaltningen under våren. Förvaltningen avser att återkomma med en mer utförlig redogörelse för detta arbete i tertialrapport 2.

Upphandlingsverksamheten ansvarar på uppdrag av stadsdirektören för central upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Verksamheten svarar också för samordning och avtalsförvaltning inom ytterligare ett 15-tal varu- och tjänsteområden där nämnderna ingår gemensam upphandling. Vidare har man arbetat med omkring 20 upphandlingsuppdrag från enskilda förvaltningar och bolag med mera.

Arbetet med att etablera en beställarorganisation för koncernens IT-service fortskrider. Genomförandet styrs av stadsledningskontorets GSIT-projekt och beställaransvaret övergår stegvis till servicenämnden efter varje leveransgodkännande. Vidare pågår ett arbete med att klargöra gränssnitten mellan stadsledningskontoret, serviceförvaltningens beställarfunktion och utföraren. Former för uppföljning av tjänsteleveransen ska förtydligas under året.

Införandet och etableringen av en koncerngemensam växel följer i stort planeringen. Fyra av koncernens bolag har ännu inte anslutits. Verksamheten genomför uppföljningar med leverantören och samarbetar med förvaltningarna/bolagen. Växeln ska framgent utvecklas som en del av stadens kommunikation som helhet vilket ska inkludera en sammanhållen hantering av telefonifrågorna. Som nämns ovan avser förvaltningen att överföra beställarfunktionen för växeln till kontaktcentret.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration genomförs planligt och nämndens mål för antal fakturor per administratör förväntas uppnås. Verksamheten arbetar fortsatt aktivt med att, i dialog med stadsledningskontoret, standardisera och utveckla stadens ekonomiprocesser samt med att förbättra bland annat information, blanketter och prissättningsmodell.

Vad avser nämndens årsmål för löneadministrationen om 900 löner per administratör och månad är utfallet för perioden 836. Detta resultat är inte i nivå med målvärdet vilket ska

ses mot bakgrunden av att det totala antalet administrerade löner per månad minskar jämfört med den planerade nivån för året. För att kunna uppnå årsmålet avser nämnden att anpassa verksamhetens bemanning efter förutsättningarna. Detta förväntas få effekt som medför att målet kan uppnås vid slutet av året.

Den interna kommunikationen prioriteras och förvaltningen arbetar med att 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 arbetar vidare med att underlätta för kunder att överblicka och förstå den service samt det utbud av tjänster som erbjuds. Ambitionen är att budskapen och utformningen av kommunikationen alltid ska utgå från målgruppens perspektiv och behov. Det personliga mötet, intranätet och stockholm.se (för Kontaktcenter Stockholm) är prioriterade kanaler.

Som framgår nedan har nämnden årsmål för kundtillfredsställelsen inom verksamhetsområdena. Kundundersökningar ska genomföras under hösten och resultaten kommer att redovisas i nämndens årsredovisning. Ambitionen och förhoppningen är att verksamheterna når respektive årsmål om 90% nöjda kunder. Resultaten från undersökningarna kommer vidare att användas som utgångspunkt för förbättringsarbete. Här ska också nämnas att fortsatta jämförelser ska göras gällande verksamheternas priser och kostnadseffektivitet.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel av de totala kostnaderna (alla nämnder) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt	5,0 %		5,1 %	minska	2011
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			90%	tas fram av nämnden	2011
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			1 st	tas fram av nämnden	2011
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		

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

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

- Uppfylls helt

Arbetet inom kontaktcentret bedrivs enligt verksamhetsplanen. Under perioden har man hanterat närmare 110 000 ärenden, huvudsakligen via telefon och e-post. Den genomsnittliga lösningsgraden är 81% vilket överstiger nämndens målsättning för året. Inom vissa svarsgrupper, särskilt de som handlägger ärenden på delegation från en förvaltning, är lösningsgraden nära 100%.

Resultatet avseende antal samtal som besvaras inom 1 minut behöver förbättras. Utfallet för perioden är 73%, att jämföra med 85% som är nämndens årsmål. Även här finns betydande variationer mellan svarsgrupperna.

Kontaktcentret införde under hösten 2010 ett nytt handläggarstöd vilket har gett möjligheter till att utveckla rapporter och statistik till förvaltningarna. Stadsdelsförvaltningarna får nu månatligen rapporter med statistik över ärendetyper, kategorier av ärenden samt kontaktcentrets lösningsgrad. Vidare har regelbundna uppföljningsmöten inletts vilka genomförs på liknande sätt som för fackförvaltningarna.

För att säkra kvaliteten i kontaktcentrets arbete bedrivs fortlöpande kompetensutveckling i form av information om förändringar i regler och rutiner, genomgångar av arbetssätt, regelbunden medlyssning och coachning med mera.

Kontaktcenter Stockholm och den gemensamma växeln bör framdeles styras och utvecklas som delar av stadens kommunikation som helhet, tillsammans med bland annat utformningen av stockholm.se och e-tjänsterna. I detta sammanhang ska utvecklas en sammanhållen hantering av telefonifrågorna. Av detta skäl avser förvaltningen att organisatorisk flytta beställarfunktionen för växeln från nuvarande verksamhetsområde IT-service och telefoni till kontaktcentret.

Det ska bli enklare för medborgarna att lämna synpunkter och klagomål på stadens service genom etablering av en förenklad e-tjänst via stockholm.se. Servicenämnden kommer i enlighet med kommunfullmäktiges beslut 2009-04-06 att ansvara för denna e-tjänst. Ansvaret övergår, enligt beslut i stadsledningskontorets styrgrupp för införandet av tjänsten, till nämnden 2011-07-01. E-tjänsten planeras att införas för stadsledningsnämndernas verksamheter under våren och för facknämnderna senare under året. Förberedelser för övertagandet av ansvaret för denna e-tjänst pågår inom serviceförvaltningen.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid första kontakten <input type="checkbox"/> Uppfylls helt	81%		70%	2011
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut <input type="checkbox"/> Uppfylls helt	73%		85%	2011
Andel nöjda kunder gällande kontaktcenterverksamhetens service, bemötande och effektivitet <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			90%	2011
Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse	
<input checked="" type="checkbox"/> Prisjämförelser med andra aktörer ska genomföras avseende kontaktcenters serviceutbud	2010-01-01	2011-12-31		

NÄMNDMÅL:

Servicenämnden ska effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten

Uppfylls helt

Upphandlingsverksamheten har samordnat central respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning inom områden där behoven är gemensamma inom staden. Vidare har man genomfört upphandlingsuppdrag åt enskilda förvaltningar och dess olika verksamheter.

På uppdrag av stadsdirektören har verksamheten svarat för upphandling och förvaltning av centrala avtal inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Under perioden har centrala upphandlingar avslutats och avtal slutits inom områdena IT-konsulttjänster, möbler och

inventarier, förbrukningsmateriel och livsmedelsprodukter. Inom områdena förbrukningsmateriel och livsmedelsprodukter har delar av upphandlingarna varit föremål för överprövning som resulterat i beslut om att upphandlingarna ska göras om vad gäller vissa varukategorier. Vidare är tilldelningsbeslut avseende upphandling av bevakningstjänster föremål för överprövning i förvaltningsdomstol. Centrala upphandlingar pågår även inom områdena annonsförmedling, litteratur, kaffeautomater, resebyråtjänster samt yrkeskläder och skor. Under perioden har verksamheten även svarat för samordning och viss avtalsförvaltning inom ytterligare ett 15-tal varu- och tjänsteområden där stadens verksamheter valt att ingå i gemensam upphandling.

Verksamheten genomför också, på uppdrag av stadsledningskontoret, en central upphandling avseende vård- och omsorgsboenden. Därutöver har man på uppdrag av enskilda förvaltningar genomfört eller påbörjat upphandlingar av bland annat måltidsverksamhet och städning samt olika konsulttjänster. Totalt har cirka 20 upphandlingsuppdrag utförts eller påbörjats under perioden. I övrigt ska nämnas att verksamheten deltar aktivt i de stadsövergripande projekten rörande ”Effektivt Inköp” och ”Elektroniskt upphandlingsstöd” samt i arbetet med att bereda underlag för stadens miljöprogram.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda kunder avseende <input type="checkbox"/> avtal (centrala ramavtal) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			90%	2011
Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och <input type="checkbox"/> service <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			90%	2011

NÄMNDMÅL:

Service-nämnden ska effektivisera koncernens gemensamma IT-service

Uppfylls helt

Arbetet genomförs i huvudsak som planerat och målet för 2011 bedöms infrias. Införandet av den koncerngemensamma IT-servicen styrs, under stadsledningskontorets ledning, genom projektet GS-IT. Formellt övergår ansvaret från GS-IT-projektet till servicenämnden då leveransen till varje förvaltning/bolag är godkänd.

Överlämning av kontaktansvar för bolag och förvaltningar fortgår kontinuerligt. Enligt planeringen ska samtliga förvaltningar och bolag ska vara anslutna under 2011. Avvecklingsplan för projektet är upprättad och fr o m 2012 ska kontaktansvaret ha överförts till servicenämnden. Förvaltningen arbetar också, tillsammans med stadsledningskontoret och Volvo IT, med att klargöra gränssnittet för ansvarsfördelningen avseende tjänsternas styrning, uppföljning och utveckling. Det arbetet kommer att pågå hela 2011.

Kvaliteten i överlämnandet och informationsöverföringen säkerställs genom en process framtagen i samarbete med GS-IT-projektet och utföraren Volvo IT. Beställarfunktionen följer leveransen främst genom kontakter med stadens förvaltningar och bolag, men också genom veckovisa möten med Volvo IT. Under 2011 kommer GS-IT projektet att ha kvar ett visst ansvar för etablering och styrning av den gemensamma IT-servicen.

Former för uppföljning av tjänsteleveransens omfattning och kvalitet ska förtydligas under året. Rapportutbudet är under etablering vilken ska ge en tydlig och enhetlig bild över IT- miljön och dess kostnader.

NÄMNDMÅL:

Servicenämnden ska effektivisera koncernens telefoni

● Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms i huvudsak komma att uppfyllas. Förutom vad gäller fyra av koncernens bolag är anslutningarna till den gemensamma växeln nu genomförda.

Beställarfunktionen genomför fortlöpande uppföljningar med leverantören för avstämningar av leveransen enligt avtal. Vidare har regelbundna kontakter med förvaltningarnas/bolagens telefonisamordnare etablerats i syfte att säkerställa gemensamma arbetssätt.

Den gemensamma växeln bör framdeles styras och utvecklas som delar av stadens kommunikation som helhet, tillsammans med bland annat kontaktcentret, utformningen av stockholm.se och e-tjänsterna. I detta sammanhang ska utvecklas en sammanhållen hantering av telefonifrågorna. Av detta skäl avser förvaltningen att organisatorisk flytta beställarfunktionen för växeln från nuvarande verksamhetsområde IT-service och telefoni till kontaktcentret. Förutsättningarna att framgent minska kostnaderna samt öka växelservicens kvalitet och tillgänglighet för invånarna och övriga intressenter bedöms vara goda.

NÄMNDMÅL:

Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration bedrivs planenligt och målet bedöms uppfyllas. Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per helårsanställning och månad uppgår till 4 279 respektive 2 796, att jämföra med nämndens respektive årsmål som är 4 300 respektive 3 000. Volymerna varierar kraftigt över året och med jämförelser med föregående år är bedömningen är att dessa mål kommer att uppnås för hela verksamhetsåret. För närvarande köper 18 förvaltningar tilläggstjänster.

Arbetet med effektivisering genom utveckling av stadens ekonomiprocesser fortsätter. Förvaltningen samarbetar här med stadsledningskontoret och deltar i olika samverkansforum. Som exempel på effektiviseringar kan nämnas att andelen manuella leverantörsfakturor och kundfakturor fortsätter att minska och att fler kunder använder e-faktura. Vidare ska framhållas anslutningen av leverantörer till elektronisk fakturering (Svefaktura) som pågår enligt plan.

Den differentierade prissättningen har utvecklats ytterligare, vilket ger förvaltningarna incitament att öka effektiviteten. Detta har gett positiva effekter under perioden och arbetet med att utveckla prismodellen fortsätter.

Alla medarbetare har varit delaktiga i att följa upp och bedöma uppfyllelsen av verksamhetsområdets mål och åtaganden. Medarbetarna medverkar till att utveckla och förbättra verksamhetens rutiner och gemensamma arbetssätt inom processgrupper/tvärgrupper och arbetsgrupper. Kvalitetsarbetet är prioriterat och verksamhetsområdet har anmält sig till att delta i årets kvalitetsutmärkelse.

Blanketterna förbättras och utvecklas för att ge kunderna bra förutsättningar att skicka in kompletta och korrekta underlag. En modell för kontinuerliga kundmöten tillämpas för samtliga förvaltningar. Gemensamma kundmöten för ekonomi- och löneadministration genomförs för de kunder som önskar detta.

Förvaltningen utför på uppdrag av stadsledningskontoret viss övergripande systemförvaltning inklusive rapportkonstruktion av LIS, stadens beslutsstödssystem. Efterfrågan på support och rapportkonstruktion till förvaltningarna har ökat.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Antal kundfakturor per månad och administratör/heltid, genomsnitt	4279	4300	4 300	Tertial 1 2011
<input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt				

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Antal leverantörsfakturer per månad och administratör/heltid, genomsnitt <input type="checkbox"/> Uppfylls helt	2796	3000	3 000	Tertial 1 2011
Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			90%	2011

NÄMNDMÅL:

Service-nämnden ska effektivisera stadens löneadministration

Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löneadministration bedrivs enligt verksamhetsplanen och målet bedöms i huvudsak bli uppfyllt. Bedömningen är att nämndens årsmål om 900 löner per handläggare kommer att uppnås vid årets slut, även om utfallet för perioden (836) inte når målvärdet.

Andelen löner som hanteras via LISA-självservice ökar. I januari 2011 registrerades 68 % av lönespecifikationerna via LISA självservice eller LISA tid, att jämföra med 62% i januari föregående år. Till detta bidrar differentierad prissättning som ger förvaltningarna incitament till ökad elektronisk hantering. Vidare bidrar förvaltningen till fortsatt effektivisering och kvalitetssäkring genom att erbjuda utbildning i LISA självservice som tilläggstjänst. Under perioden har nio utbildningar genomförts. Därutöver ska nämnas att tio förvaltningar köper administration av Lisa-trädet som tilläggstjänst.

Verksamheten fortsätter arbetet med att utveckla och förbättra samverkan med förvaltningarna. Kundmöten har genomförts för att stämma av kundernas uppfattning om verksamheten och för samverkan kring olika förbättringsområden.

I ambitionen att nå årsmålet om 90% nöjda kunder strävar verksamheten efter att höja kvaliteten speciellt när det gäller information, bland annat genom förbättringar gällande intranätet och gemensamma blanketter för löneområdet. Dessutom pågår en översyn för att förbättra systemanvändning och arbetssätt när det gäller telefoni.

Samarbetet med personalstrategiska avdelningen (PAS) gällande avtalsfrågor, systemutveckling samt standardisering av arbetsprocesser med mera fortsätter och utvecklas. För

att säkra aktuell kompetens anordnas kontinuerliga seminarier om nyheter angående lönehanteringen.

Alla medarbetare har varit delaktiga i uppföljningen och bedömningen av verksamhetens uppfyllelse av mål och åtaganden. Löneadministrationen har vidare infört LEAN som metod och verktyg för strukturerat utvecklingsarbete. Detta bidrar till helhetssyn samt fokus på kundnytta och arbetsprocesser. Vidare syftar LEAN till att involvera medarbetarna och till att deras kompetens aktivt tas tillvara.

Antalet administrerade löner per månad har minskat jämfört med den planerade nivån för året. Beräknat genomsnitt för året förväntas bli 51 200 löner per månad vilket är 1 800 färre i förhållande till förväntad volym. För att kunna uppnå årsmålet om 900 löner per administratör och månad avser nämnden att anpassa verksamhetens bemanning efter förutsättningarna. Detta förväntas medföra att målet kan uppnås vid årets slut.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster			90%	Tertial 1 2011
Antal löner per månad och administratör/heltid, genomsnitt	836	900	900	Tertial 1 2011

Särskilda redovisningar

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande. Hanteringen av synpunkterna följer i stort förvaltningens policy och system. Sammantaget har under perioden omkring 70 synpunkter och klagomål dokumenterats gällande nämndens verksamheter, varav 43 avser positiva synpunkter och 27 är klagomål.

En stor del av de positiva synpunkterna avser tillgänglighet och bemötande, framför allt inom kontaktcentret. Av klagomålen till förvaltningen handlar sju om bemötande. I dessa fall har ansvarig chef tillsammans med medarbetaren gått igenom vad som hänt och var-

för, hur det kan förhindras att hända igen samt återkopplat till kunden. Sex klagomål avser information. I dessa fall har förbättringar gjorts bland annat gällande rutiner för återkoppling, svarsfunktion med mera. Vidare har sex klagomål handlat om oklarheter och missnöje vad gäller ansvarsfördelning/gränssnitt och rutiner kring detta. Resterande klagomål gäller servicen i övrigt.

Utöver synpunkterna ovan vilka samtliga gäller nämnden egna verksamheter har förvaltningen mottagit 34 klagomål som har lämnats till Volvo IT som är utföraren av stadens IT-service. Dessa har i de flesta fall hanterats i samarbete med GSIT-projektet. Vidare har 42 klagomål lämnats som avser leveransutförande inom centralupphandlingarnas tjänstområden. Förvaltningen har därvid tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelse och eventuella förbättringsåtgärder.

Bilagor

1. Blanketter 2.1-2.5
2. Prestationer avseende ekonomiadministration och löneadministration