



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden
2011-09-20

Tertialrapport 2 - 2011

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 2 med delårsbokslut till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden fastställer kontaktcentrets rörliga pris för äldreomsorgsärenden till 98 kr och för förskoleärenden till 80 kr, att gälla från 2011-09-01.

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 i huvudsak planenligt till att infria stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Prognosen för det ekonomiska årsutfallet visar ett underskott om 2,0 mnkr före resultatdispositioner främst beroende på nyttjande av resultatfonden, för utbildnings- och utvecklingsinsatser av engångskaraktär. 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 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 insatser för att främja en god hälsa i syfte att minska sjukfrånvaron. Nämndens årsmål om 4% sjukfrånvaro bedöms dock inte uppnås.

När det gäller målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* arbetar nämnden vidare med att effektivisera stadens administration. Kontaktcentret drivs och utvecklas planenligt. Lösningsgraden är hög (88%) och verksamheten arbetar fortsatt med att utveckla rapporteringen och dialogen med förvaltningarna/bolagen. Arbetet med att införa och utveckla den gemensamma växeln sker också i huvudsak som planerat. 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 samarbete och dialog med förvaltningar och bolag samt former för leveransuppföljning, rapportering med mera.

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. 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 2011-09-13.

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, delårsbokslut med resultat- och balansräkning 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 utmynna 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 2 2011
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt	8		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 planligt 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. Vidare medverkar nämnden till att infria målet genom fortsatta insatser för att minska sjukfrånvaron och främja en god hälsa. Nämndens årsmål om 4% sjukfrånvaro bedöms dock inte uppnås.

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:**Servicekommittén 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 är 4%. Sjukfrånvaron uppgår dock för närvarande till 5,5% (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, augusti 2010 – juli 2011), vilket är en försämring jämfört med resultatet för 2010 (januari – december 2010) då den genomsnittliga sjukfrånvaron uppgick till 4,7%. Bedömningen är att nämndens årsmål om 4% sjukfrånvaro inte uppnås för helåret.

Långtidssjukfrånvaron (mer än 14 dagar) är 3,3% att jämföra med 2,8% under 2010. Korttidsfrånvaron är 2,2% att jämföra med 2,1% under 2010. Större delen av ökningen utgörs således av längre sjukfrånvaroperioder än tidigare. För närvarande är det sju personer som har en sjukfrånvaro som överstiger 14 dagar. Detta är ett lägre antal än vad som gällt tidigare under 2011, vilket förhoppningsvis är ett tecken på att sjukfrånvaron trots allt kan minska framdeles.

Med hänsyn till att långtidssjukfrånvaron har ökat ska arbetsgivaren intensifiera arbetet med så tidigare insatser samt att rehabiliteringsinsatser genomförs i enlighet med stadens

direktiv på området. Förvaltningen för också kontinuerliga samtal med företagshälsovården om åtgärder för en förbättrad hälsa på arbetsplatsen.

Härutöver ska de sedan tidigare pågående satsningarna på hälsofrämjande och förebyggande åtgärder fortsätta. Här erbjuds olika friskvårdsaktiviteter inklusive subventionerad massage. Möjlighet finns att utnyttja en friskvårdstimme per vecka. Under våren har medarbetarna erbjudits en hälsoprofilsbedömning som bl a ger en vägledning till hälsosamma livsvanor. De som bedömdes vara i behov av en livsstilsförändring erbjuds en uppföljning via en ny hälsoprofilsbedömning under första kvartalet 2012.

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. Årsmålet förväntas kunna uppnås bland annat med stöd av att de friskvårdsåtgärder som nämns ovan uppfattas som positivt av många medarbetare. Vidare bedöms nämndens pågående införande av LEAN inom förvaltningen samt insatser för att höja chefernas kompetens kunna 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	5,5 %		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 för-

valtningarnas samordnade och egna upphandlingar, för att bidra till att minska kostnaderna och säkerställa kvalitet. Kontaktcentret visar en hög lösningsgrad för inkommande frågor/ärenden. Arbetet med effektivisering av stadens ekonomi- respektive löneadministration fortlöper planmässigt. Införandet av gemensam IT-service och gemensam växel följer också i stort planeringen.

I nämndens bidrag till målet ingår ambitionen att servicen ska fungera så bra att övriga nämnder kan koncentrera sig på sina kärnverksamheter. Verksamheterna arbetar vidare med att utveckla dialogen med kunderna för att förbättra tjänsterna och kundtillfredsställelsen.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten ska vara i balans

● Uppfylls helt

Nämndens prognos för det ekonomiska årsutfallet visar ett underskott om 2,0 mnkr före resultatdispositioner beroende på nyttjande av resultatfonden för utbildnings- och utvecklingsinsatser av engångskaraktär. Efter resultatdispositioner prognostiseras ett nollresultat.

Arbetet 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%	100 %	100 %	Tertial 2 2011
<input type="checkbox"/> Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)			100 %	100 %	Tertial 2 2011
<input type="checkbox"/> Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)				+/- 1 %	2011

Uppföljning av driftbudget

Uppföljning av driftbudget avseende perioden samt årsprognos med avvikelse

(mnkr)	Justerad budget 2011	Bokfört tom Augusti	Årsprognos	Avvikelse
Nämndens anslag				
Kostnader	160,0	102,2	158,8	1,2
Varav avskrivningar och internränta	0,9		0,9	0,0
Intäkter	160,0	104,8	156,8	-3,2
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	2,6	-2,0	-2,0
Ingående resultatfond			7,6	7,6
Utgående resultatfond			-5,6	-5,6
Budget och resultat efter resultatdisposition	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 2,0 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter resultatdispositioner. Resultatfonden från föregående år uppgår till 7,6 mnkr varav 2 mnkr nyttjas för att täcka större delen av engångskostnader om 2,7 mnkr avseende riktade insatser. Insatserna avser främst utbildning i redovisning inom ekonomiadministration, chefsutvecklingsprogram, hälsoprofilbedömningar samt en kartläggning

av processer enligt (Lean-modellen) inom verksamhetsområde löneadministration och upphandling. Kvarvarande del av fonden om 5,6 mnkr beräknas överföras till nästa år.

Uppföljning per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Justerad budget 2011	Bokfört tom augusti	Årspro- gnos	Avvikelse	Bokslut 2010
Nämnd och administra- tion	25,5	18,4	28,1	-2,6	23,9
Löneadministration	35,6	23,2	34,5	1,1	36,2
Upphandling	9,5	5,3	8,6	0,9	6,3
Kontaktcenter	33,7	20,9	33,0	0,7	28,2
Varav Äldre Direkt	14,2	7,1	13,5	0,7	15,4
Ekonomiadministration	42,8	27,2	42,3	0,5	41,6
IT och telefoni	12,0	6,6	11,4	0,6	10,2
Avskrivningar	0,7	0,5	0,7	0,0	0,7
Internränta	0,2	0,1	0,2	0,0	0,2
Summa kostnader	160,0	102,2	158,8	1,2	147,3
Nämnd och administra- tion	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Löneadministration	45,0	29,5	43,4	-1,6	47,1
Upphandling	10,9	6,6	9,1	-1,8	7,1
Kontaktcenter	36,4	25,1	36,7	0,3	15,1
Varav Äldre Direkt	15,4	11,1	15,9	0,5	0,0
Ekonomiadministration	54,1	34,7	54,1	0,0	53,8
IT och telefoni	13,6	8,9	13,5	-0,1	10,9
Summa Intäkter	160,0	104,8	156,8	-3,2	134,0
Nettoresultat före resultat-	0,0	2,6	-2,0	-2,0	13,3

disposition

Ingående resultatfond	7,6	7,6
Utgående resultatfond	-5,6	-5,6

Nettoresultat efter resultatdisposition	0,0	0,0	0,0
--	------------	------------	------------

Korta kommentarer till årsprognosen per verksamhetsområde

Nämnd och administration

Under nämnd och administration redovisas prognos för kostnader och intäkter avseende nämnd, förvaltningsdirektör, administrativa avdelningen, förvaltningens gemensamma kostnader för t ex lokaler, telefoni, IT samt företagshälsovård. Här bokförs också kostnader för de engångssatsningar som görs med medel ur resultatfonden. Området prognostiserar ett underskott om 2,6 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter dispositioner. Underskottet beror helt på engångskostnader om 2,7 mnkr för utbildning i redovisning inom ekonomiadministration, chefsutvecklingsprogram, hälsoprofilbedömningar samt en kartläggning av processer enligt (Lean-modellen) inom verksamhetsområde löneadministration och upphandling.

Verksamhetsområde löneadministration

Området prognostiserar ett nettounderskott om 0,5 mnkr. Underskottet avser helt minskade intäkter om 1,6 mnkr härtill kommer lägre kostnaderna om 1,1 mnkr. De minskade intäkterna beror på minskat antal administrerade löner mot beräknat. Underskottet täcks av överskott inom andra områden. I bilaga 2 redovisas antalet administrerade löner för perioden och prognos för resten av året samt jämförelser med 2010.

Verksamhetsområde upphandling

Antal uppdrag är lägre än förväntat vilket innebär minskade intäkter om beräknat 1,8 mnkr. Av intäktsbortfallet täcks 0,9 mnkr av minskade personalkostnader resterande del av underskottet täcks av överskott inom andra områden.

Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre Direkt

Antalet administrerade ärenden ligger en aning högre med jämförelse med budgeterade volymer för perioden. Verksamhetsområdet prognostiserar ökade intäkter samt minskade kostnader vilket innebär att prognosen är ett nettoöverskott om 1,0 mnkr.

Verksamhetsområde ekonomiadministration

Området prognostiserar ett nettoöverskott om 0,5 mnkr. Överskottet avser minskade kostnader. Intäkterna prognostiseras enligt planen. I bilaga 2 redovisas antalet prestationer för perioden och prognos för resten av året samt jämförelser med 2010.

Verksamhetsområde IT och telefoni

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott på 0,5 mnkr. Överskottet beror på lägre personalkostnader än beräknat.

Resultatenheter

Serviceförvaltningen är definierad som en resultatenhet. Av reserverat överskott om 7,6 mnkr används 2,0 mnkr för att täcka kostnader för strategiska satsningar. Resterade resultatfond om 5,6 mnkr föreslås föras över till nästa år.

Investeringar

(mnkr)	Investeringsplan	Utgifter tom augusti	Prognos
Inventarier och maskiner	1,0	0,2	0,5

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2011 planeras 0,5 mnkr av dessa medel att utnyttjas till tilläggsanskaffningar i form av inventarier.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder fram till 2011-08-31.

Tillgångar

Balansräkningen visar på omsättningstillgångar om 38 549 828,67 kr. Dessa består av: kundfordringar på 23 663 302,00 kr, varav 23 414 974,00 kr avser fordringar för sålda tjänster inom staden. Vidare finns förutbetalda kostnader om 1 658 806,05 kr samt upplupna intäkter (som ej fakturerats) om 8 260 467,00, vilka består i fordringar mot stadens övriga förvaltningar. De kortfristiga fordringarna uppgår till 4 967 253,62 kr och är dels bokförd moms om 4 931 939,61 kr som regleras i samband med årsbokslutet, dels av fordringar mot anställda om 31828,01 kr samt 3486,00 kr avseende andra kortfristiga fordringar (en oidentifierad betalning).

Anläggningstillgångarna uppgår till 5 526 868,27 kr i form av investeringar gjorda i inventarier i samband med uppbyggnad av serviceförvaltningens verksamheter.

Skulder och eget kapital

Skuldsidan består av kortfristiga skulder om -3 058 293,42 kr där leverantörsskulder uppgår till -1 989 253,74, övriga kortfristiga skulder uppgår till -3 421,00 samt moms och punktskatter till -183 372,00 kr. Upplupna kostnader uppgår till ett värde av -882 246,68 kr för telefoni, IT-support, konsulttjänster mm. Eget kapital uppgår till -41 018 403,52.

I jämförelse med motsvarande period för år 2010 har tillgångarna minskat med cirka 3,7 mnkr. Detta beror till största delen på att föregående år periodiserats intäkter som detta år har fakturerats och till största delen blivit betalda.

Skuldsidan har minskat med cirka 0,2 mnkr i jämförelse med motsvarande period 2010.

Eget kapital har minskat med nästan 3,5 mnkr i jämförelse med föregående år. Differens eget kapital mellan åren är dels ökning av resultatfonden föregående år samt periodens resultat. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

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 88%. 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.

Införandet av en koncerngemensam växel följer i stort planeringen. Svarstider och hanteringsstider har förbättrats något under året. Från den 1 september samlar serviceförvaltning-

en alla uppdrag som avser medborgarkontakt inom verksamhetsområde kontaktcenter då ansvaret för samordning av gemensam växel förs över från verksamhetsområde Gemensam IT-service. Serviceförvaltningen har också startat projektet *Tyck till* som samordnar ett införande av ett stadsgemensamt system för hantering av synpunkter och klagomål genom etablering av en förenklad e-tjänst via stockholm.se.

Upphandlingsverksamheten ansvarar på uppdrag av stadsdirektören för central upphandling och avtalsförvaltning inom 25 olika varu- och tjänsteområden. Verksamheten svarar också för samordning och avtalsförvaltning inom ytterligare ett antal varu- och tjänsteområden där nämnderna ingår gemensam upphandling. Vidare har man arbetat med upphandlingsuppdrag från enskilda förvaltningar och bolag.

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. Former för uppföljning av tjänsteleveransen, rapportering och kunddialog ska förtydligas och utvecklas under året.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration genomförs planerligt 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 847. 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 har nämnden anpassat verksamhetens bemanning efter förutsättningarna. Detta förväntas få effekt som medför att målet kan uppnås vid slutet av året. Löneverksamheten genomför LEAN som metod för att effektivisera arbetet och höja kundvärdet.

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 med de olika kundgrupperna och arbetar vidare med att underlätta för kunden att överblicka och förstå service- och tjänsteutbudet. 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.

Verksamheterna arbetar fortlöpande med kvalitetsutveckling i enlighet med stadens kvalitetsstrategi och integrerade ledningssystem (ILS). Ekonomiadministrationen deltar i stadens kvalitetsutmärkelse 2011.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel av <input checked="" type="checkbox"/> de totala kostnaderna (alla nämnder)			5,1 %	minska	2011
Andel invånare som är nöjda med service och <input type="checkbox"/> bemötande hos kontaktcenter Stockholm <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			90%	tas fram av nämnden	2011
Antal tävlande i kvalitetsut- <input type="checkbox"/> märkelsen (alla nämnder) <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			1 st	tas fram av nämnden	2011
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		
För att säkra kostnadseffektivitet i servicenämndens <input checked="" type="checkbox"/> olika verksamhetsområden ska jämförelser med andra kommuner göras	2009-01-01	2011-12-31			

NÄMNDMÅL:

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

Uppfylls helt

Kontaktcenter Stockholm har bedrivit arbetet i enlighet med verksamhetsplanen. Per den 31 juli har man hanterat ca 174 200 telefonärenden och ca 13 500 e-postärenden. Därutöver har kontaktcentret i tekniska nämndhuset haft drygt 1 830 besök i kundmottagningen. Den genomsnittliga lösningsgraden för ärenden är 88%, d v s betydligt över nämndens årsmål. Inom vissa svarsgrupper ligger lösningsgraden nära 100 %. Det är framförallt inom områden där kontaktcentret även handlägger ärenden på delegation från en förvaltning. Inom andra områden blir lösningsgraden lägre beroende på att det inkommer många ärenden där kontaktcenter enligt gränssnittet skall överlämna ärendet till respektive förvaltning.

Det resultat som framförallt måste förbättras avser antal samtal som besvaras inom en minut. Utfallet är 69% per den 31 juli, att jämföra med nämndens årsmål som är 85%. Även här finns variationer mellan svarsgrupperna.

Den 1 mars trädde en ny organisation i kraft som innebär att verksamheten är organiserad i tre enheter. Dessutom har verksamhetens ansvarsområde utvidgats under perioden. Från den 1 juli ansvarar servicenämnden för den stadsövergripande e-tjänsten *Tyck till* där stadens medborgare kan lämna synpunkter, idéer och klagomål på stadens olika verksamheter. Initialt omfattar tjänsten stadsdelsförvaltningarna och utbildningsförvaltningen. Därefter har förvaltningen startat ett projekt som ska införa *Tyck till*-tjänsten på stadens övriga fackförvaltningar. En projektorganisation har formats med en styrgrupp med representation från fackförvaltningar, kommunikationsstaben och IT-avdelningen vid stadsledningskontoret samt serviceförvaltningen. Styrgruppen leds av förvaltningschefen. Enligt projektplanen ska införandeprojektet avslutas i februari 2012.

Från den 1 september samlar serviceförvaltningen alla uppdrag som avser medborgarkontakt inom verksamhetsområde kontaktcenter då ansvaret för samordning av gemensam växel förs över från verksamhetsområde Gemensam IT-service.

Sedan årsskiftet är hela kontaktcenterverksamheten intäktsfinansierad. Från 2011 debiteras stadsdelsförvaltningarna dels en grundavgift och dels ett pris per ärende för ärenden inom verksamhetsområdena äldreomsorg och förskola. Förvaltningen följer noga ärende- och intäktsutvecklingen. Övergången från en anslagsfinansiering respektive ett fast pris per år till en volymbaserad prismodell har inneburit att kostnaderna för de ärenden som kontaktcenter hanterar tydligare har synliggjorts för stadsdelsförvaltningarna.

När priset för 2011 för äldreomsorg och förskola sattes fanns en viss osäkerhet om hur ärendevolymer skulle utvecklas och därmed hur den volymbaserade prismodellen fungera. Uppföljningen per den 31 juli visar att det finns utrymme att korrigera det rörliga priset redan under 2011.

Förvaltningen föreslår därför att servicenämnden beslutar att sänka det rörliga priset för äldreomsorgsärenden med 10 kronor och det rörliga priset för förskoleärenden med 10 kronor från den 1 september 2011. Det nya rörliga priset för äldreomsorgsärenden blir därmed 98 kronor och 80 kronor för förskoleärenden.

Under det första halvåret har arbetet startat med att utveckla statistiken till förvaltningarna med utgångspunkt från den förbättrade information som kontaktcenters nya handläggars- stöd ger. Stadsdelsförvaltningarna får nu månatligen rapporter med statistik över ärendety- per, kategorier av ärenden samt vilken lösningsgrad kontaktcenter har. Vidare har upp- följningsmöten med stadsdelsförvaltningarna inletts. Sedan tidigare sker liknande möten regelbundet med fackförvaltningarna.

För att säkra kvaliteten i det arbete som kontaktcenter utför följs arbetssätt och, rutiner kontinuerligt upp. Vidare följs enskilda ärenden upp som varit föremål för diskussion med beställande förvaltning. Under maj genomfördes utbildning i kommunikation och bemö- tande för nya medarbetare. Medlyssning har genomförts av enhetscheferna. Planerad indi- viduell coaching har inte kunnat genomföras på grund av långtidssjukdom. Under hösten kommer externa resurser för coaching och medlyssning att användas för att kompensera för detta.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel inkommande frågor till kon- taktcenterverksamheten som löses <input type="checkbox"/> vid första kontakten <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt	88%		70%	2011
Andel inkommande samtal som <input type="checkbox"/> besvaras inom en minut <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt	69%		85%	2011
Andel nöjda kunder gällande kon- taktcenterverksamhetens service, <input type="checkbox"/> bemötande och effektivitet <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			90%	2011
Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse	
<input checked="" type="checkbox"/> Prissjämförelser med andra aktörer ska genomföras avseende kontaktcenters serviceutbud	2010-01-01	2011-12-31		

NÄMNDMÅL:**Servicenämnden ska effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten**

● Uppfylls helt

Verksamhetsområde upphandling har samordnat central respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning inom områden där behoven är gemensamma inom staden. Vidare har verksamheten utfört upphandlingsuppdrag åt enskilda förvaltningar och deras verksamheter.

Under perioden har centrala upphandlingar avslutats och avtal slutits inom områdena annonsförmedling, kaffeautomater, resebyråtjänster och el-fordon. Inom området livsmedelsprodukter har delar av tidigare genomförd upphandling varit föremål för prövning av förvaltningsrätten. Efter att rätten meddelat domslut har staden nu ansökt om prövningstillstånd i kammarrätt. Vidare pågår centrala upphandlingar inom områdena AV-produkter, bevakningstjänster, IT-kringutrustning, kontorsmaterial och pedagogiskt förbrukningsmaterial, yrkeskläder- och skor samt drift av vård- och omsorgsboenden.

Verksamhetsspecifika upphandlingsuppdrag som har genomförts är bland annat upphandling av organisationskonsulter till stadsledningskontoret samt städentreprenader till ett tiotal skolor samt handledartjänster till två olika stadsdelsförvaltningar. Därutöver har uppdrag utförts rörande hjälp via avrop från befintliga ramavtal samt kvalitetsgranskning av förfrågningsunderlag och avtal.

En satsning på LEAN för att effektivisera arbetet och höja kundvärdet har påbörjats inom verksamheten .

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

NÄMNDMÅL:**Servicenämnden ska effektivisera koncernens gemensamma IT-service**

● Uppfylls helt

Arbetet genomförs i huvudsak som planerat och målet för 2011 bedöms infrias. Överlämning av kontaktansvar för bolag och förvaltningar fortgår kontinuerligt. En viss eftersläpning kan konstateras för ett antal fackförvaltningar men planen är att samtliga förvaltningar och bolag ska vara införda under 2011. En avvecklingsplan för projektet tas fram och fr o m 2012 ska ansvaret för samtliga processer som är i drift 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.

Kvaliteten i överlämnandet och informationsöverföringen säkerställs genom en process som är framtagen i samarbete med GS-IT-projektet och utföraren Volvo IT. Beställarfunktionen följer leveransen, först och främst genom kontakter med stadens verksamheter men också genom veckovisa möten med Volvo IT.

Information och kommunikation avseende den gemensamma IT-servicen är under ständig utveckling. Detta avser såväl stadsintern information som leverantörsspecifik information såsom handledningar, lathundar, rekommendationer och driftsinformation. Detta område är högt prioriterat och kommer att vara i fokus även fortsättningsvis.

Former för uppföljning av leveransens omfattning och kvalitet ska förtydligas under året. Rapportutbudet är under etablering och ska ge en tydlig och enhetlig bild över IT-tjänsternas kvalitet, omfattning och kostnader. Rapporteringen ska så långt det är möjligt utformas med utgångspunkt från varje förvaltning och bolags önskemål.

NÄMNDMÅL:**Servicenämnden ska effektivisera koncernens telefoni**

● Uppfylls helt

Nämndens mål att effektivisera stadens gemensamma telefonväxelservice är i allt väsentligt uppfyllt.

Till och med augusti har den gemensamma telefonistfunktionen besvarat 1 290 191 samtal vilket är närmare 93% av inkommande samtal att besvara. Av dessa samtal har 78,5% besvarats inom 25 sekunder att jämföra med avtalade 80%. Svarstiderna och hanteringsti-

derna har förbättrats under tertialperiod 2 då andelen samtal som besvarats inom 25 sekunder uppgår till 80,3%. För tertialperiod 1 var andelen 76,8%.

Antalet synpunkter och klagomål från medborgarna och den egna organisationen har minskat. Det finns dock fortfarande klara förbättringsområden för att öka möjligheten för telefonisterna att rätt förmedla samtal till efterfrågad funktion och person. Ett sådant område är exempelvis att öka anträffbarheten inom stadsdelarnas mottagningsenheter för försörjningsstöd.

Ett fåtal bolag är ännu inte överförda till den gemensamma växeln. Planeringen för anslutning av dessa bolag pågår.

Under perioden har ett utvecklingsarbete startat med leverantören för att utveckla funktionaliteten i växeln. Detta syftar till möjligheter till viss lokal anpassning för enskilda bolag och förvaltningar avseende öppettider, scheman och meddelanden.

NÄMNDMÅL:

Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

- Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration bedrivs planerligt och målet bedöms uppfyllas. Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per helårsanställning och månad uppgår till 4 164 respektive 2 702, 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 att dessa mål kommer att uppnås för hela verksamhetsåret. För närvarande köper 23 förvaltningar tilläggstjänster. Fler förvaltningar köper nu och planerar att köpa mer omfattande redovisningstjänster. Som exempel kan nämnas stadsledningskontoret, arbetsmarknadsförvaltningen och trafikkontoret.

Arbetet med effektivisering genom utveckling av stadens ekonomiprocesser fortsätter. Förvaltningen samarbetar här med stadsledningskontoret och deltar i olika samverkansforum. Före sommaren genomfördes ett möte med finansavdelningen i syfte att stämma av gränssnitt, identifiera förbättringsområden samt diskutera förändringar och eventuellt utökade uppdrag. 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. De resurser som frigörs används bl a för att utföra de utökade uppdragen inom redovisning.

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.

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.

Verksamhetens 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 deltar i årets kvalitetsutmärkelse.

Kompetensutveckling genomförs enligt plan. Alla medarbetare deltar i internutbildningen ”Grundläggande redovisning och bokföring”. Grundkurs i Excel har genomförts och samtliga redovisningsekonomer har deltagit i en momskurs.

Förvaltningen utför på uppdrag av stadsledningskontoret viss övergripande systemförvaltning inklusive rapportkonstruktion av LIS, stadens beslutsstödssystem. Efterfrågan på support och rapportkonstruktion till förvaltningarna har ökat. För att möta detta behov har en extern konsult hyrts in i avvaktan på rekrytering.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Antal kundfakturer per månad och administratör/heltid, ge- <input type="checkbox"/> nomsnitt <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt	4164	4300	4 300	Tertial 2 2011
Antal leverantörsfakturer per <input type="checkbox"/> månad och administra- tör/heltid, genomsnitt <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt	2702	3000	3 000	Tertial 2 2011
Andel nöjda kunder gällande <input type="checkbox"/> ekonomiadministrationens tjänster <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			90%	2011

NÄMNDMÅL:**Serviceämnden ska effektivisera stadens löneadministration**

- Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löneadministration bedrivs enligt verksamhetsplanen och målet bedöms i huvudsak bli uppfyllt. Årsmålet om 900 löner per handläggare och månad bedöms dock inte komma att uppnås som genomsnitt för året, trots att denna nivå förväntas överträffas under årets sista månader.

Andelen löner som registreras via LISA självservice eller LISA tid har under perioden i genomsnitt varit 69%. Förvaltningen bidrar till fortsatt effektivisering och kvalitetssäkring genom att erbjuda utbildning i LISA självservice som tilläggstjänst. Under perioden har 20 utbildningar genomförts. Det kan även nämnas att 12 förvaltningar köper tjänsten administration av Lisa-trädet.

Antalet administrerade löner per månad har fortsatt att minska jämfört med den planerade nivån för året. Beräknat genomsnitt för året förväntas bli 51 000 löner per månad vilket är 2 000 färre i förhållande till förväntad volym. För att kunna uppnå målvärdet om 900 löner per administratör och månad samt för att undvika ett budgetunderskott, har en anpassning av verksamhetens bemanning efter förutsättningarna genomförts. Överkapacitet i bemanningen löstes via frivilliga lösningar och naturliga avgångar, vilket innebär att en övertalighetssituation kunde undvikas. Dessa åtgärder förväntas medföra att årsmålet uppnås under årets sista månader.

Verksamheten har under perioden fortsatt att utveckla och förbättra samverkan med förvaltningarna. Kundmöten genomförs kontinuerligt för att stämma av kundernas uppfattning om verksamheten och för samverkan kring olika förbättringsområden såsom exempelvis information.

Samarbetet med stadens personalstrategiska avdelningen gällande avtalsfrågor, systemutveckling samt standardisering av arbetsprocesser med mera fortsätter och utvecklas. För att säkra aktuell kompetens anordnas kontinuerliga seminarier om nyheter angående lönehanteringen.

Under första halvåret har Lean-metoden införts genom ett utvecklingsprojekt med stöd av externa konsulter. Satsningen syftar till att få verktyg och metoder för ett strukturerat förbättringsarbete och för ett effektivare, standardiserat och processinriktat arbetssätt. Lönehanteringsprocessen har kartlagts och analys av såväl ”slöserier”, hot, styrkor som möjligheter och förbättringsområden har skett. Ett antal större förbättringsområden har

identifierats – processinriktning, information, tillgänglighet samt ärendeflöde gällande sortering, arkivering och användning av skanning.

Med Lean-metoden involveras alla medarbetare i ett kontinuerligt utvecklingsarbete. Alla har möjlighet att bidra med förbättringsförslag vilka analyseras och prioriteras i förhållande till mot kundnytta och genomförbarhet. Förbättringarna realiseras exempelvis i form av förbättrade arbetssätt och rutiner. Resultat mäts och följs upp så att alla kan följa de framsteg som görs.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel nöjda kunder gällande ● löneadministrationens service och tjänster			90%	2011
Antal löner per månad och ● administratör/heltid, genom- snitt	847	870	900	Tertial 1 2011

Särskilda redovisningar

Chefsutveckling

Chefen har en nyckelroll i arbetet med att förvekliga visionen om ett Stockholm i världsklass. Chefens kommunikativa förmåga är en viktig beståndsdel i arbetet med att göra alla medarbetare delaktiga i visionsarbetet. Inom ramen för resultatet av medarbetarundersökningen får chefen en bedömning av sin kommunikativa förmåga vilken följs upp inom förvaltningen vid flera tillfällen under året. Uppföljningen sker dels genom att förvaltningens informatör/kommunikatör går igenom resultatet med respektive chef där förbättringsområden identifieras och åtgärder diskuteras, dels i samband med de medarbetarsamtal som chefen har med sin närmaste chef.

Under hösten 2011 och våren 2012 genomförs ett utvecklingsprogram för förvaltningens enhetschefer och biträdande enhetschefer. Programmet syftar till att utveckla ledarskapsförmågan och ska bl a öka samsynen om ledarskapet inom förvaltningen samt erbjuda dialog med kollegor för erfarenhetsutbyte och vidareutveckling i dagligt ledarskap. Det handlar exempelvis om chefsrollens krav och möjligheter och att få ökad kunskap om olika former av ledarskapsverktyg samt att utveckla den kommunikativa förmågan. Utöver detta deltar flera av förvaltningens chefer i stadens utbildning för chefskörkort samt i utvecklingsgrupper.

Vad gäller särskilda insatser för att stimulera medarbetare att anta chefsuppdrag kan nämnas att det inom Kontaktcenterverksamheten finns ett flertal samordningsuppdrag. Med detta menas att några medarbetare har en roll som samordnare för vissa frågor vilket kan vara ett första steg mot ett chefsuppdrag. Exempelvis har de nuvarande biträdande enhetscheferna inom Kontaktcenters "mjuka" verksamhet tidigare arbetat som servicehandläggare. Dessutom har de två biträdande enhetscheferna inom löneverksamheten rekryterats ur "gruppen" löneadministratörer.

Några särskilda insatser för att öka andelen chefer med utländsk bakgrund har inte genomförts.

Övrigt

Upphandling i konkurrens med mera

Se redovisningen ovan under mål 1.1.

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 hittills under året 95 synpunkter och klagomål dokumenterats gällande nämndens verksamheter, varav omkring 50% avser positiva synpunkter och den andra hälften är klagomål.

En stor del av de positiva synpunkterna avser tillgänglighet och bemötande, framför allt inom kontaktcentret. Av klagomålen till förvaltningen handlar elva om bemötande. I dessa fall har ansvarig chef tillsammans med medarbetaren gått igenom vad som hänt och varför, hur det kan förhindras att hända igen samt återkopplat till kunden. Vidare handlar sex klagomål om information. I dessa fall har förbättringar gjorts bland annat gällande rutiner för återkoppling, svarsfunktion med mera. Därutöver har fyra klagomål handlat om oklarheter och missnöje vad gäller ansvarsfördelning/gränssnitt och rutiner kring detta. Här har förvaltningen gett information, klargjort rutiner och i förekommande fall med kunden diskuterat hur samarbetet kan bli bättre. Resterande klagomål gäller servicen i övrigt.



Bilagor

1. Blanketter 2.1-2.9
2. Rapport, resultat och balansräkning
3. Prestationer avseende ekonomiadministration och löneadministration