



Handläggare: Lars Ericsson  
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden  
2012-05-22

## Tertialrapport 1 2012

### Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 1 till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden beslutar att utöka öppettiderna för Äldre direkt i enlighet med vad som anges i detta ärende.
3. Servicenämnden fastställer differentierad prissättning för Äldre direkt samt minskar priserna för ärenden som Äldre direkt löser till 75 kr och för ärenden som Äldre direkt skickar till förvaltning till 65 kr från den 1 maj 2012.
4. Servicenämnden hemställer hos kommunstyrelsen om ett fastställande av hur inkomna synpunkter till stadens e-tjänst Tyck till ska redovisas på stadsövergripande nivå.

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

Servicenämnden bidrar planenligt till att infria stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Målen för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i stort komma att uppnås under året och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Prognosen för det ekonomiska årsutfallet visar ett underskott om 2,0 mnkr före resultatdispositioner beroende på nyttjande av resultatfonden för utbildnings- och utvecklingsinsatser av engångskaraktär. För utfallet 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. Vidare medverkar nämnden till att målet infrias genom upphandlingsverksamheten som är en knutpunkt för kontakter och utbyte av erfarenheter mellan staden, näringslivet och enskilda leverantörer. Därutöver bidrar nämnden till måluppfyllelse 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.

Även nämndens insatser gällande förvaltningens medarbetare och arbetsmiljö bidrar till att detta mål uppnås. Här pågår ett fortlöpande arbete med att utveckla medarbetarnas kompetens. Vidare genomförs utbildning för chefsutveckling samt hälsofrämjande insatser. Dock bedöms i nuläget att det kan bli svårt att uppnå nämndens årsmål för sjukfrånvaron.

När det gäller målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* arbetar nämnden vidare med att effektivisera stadens administration för att frigöra resurser samt underlätta för övriga nämnder att koncentrera sig på kärnverksamheterna. Ekonomi -respektive löneadministrationen arbetar aktivt med kvalitetsutveckling och produktiviteten bedöms öka jämfört med föregående år. Inom upphandlingsområdet pågår utvecklingsarbete bland annat angående effektivt inköp samt avtalsuppföljning. Beställarfunktionen för IT-service utvecklas vad gäller bland annat former för dialog med kunderna samt styrning av leveransen.

## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2012-05-15.

## 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

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

Serviceämnden har inte något uppdrag från kommunfullmäktige att konkurrensutsätta verksamheten. Av detta skäl har nämnden inte något mål för denna indikator.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)				35 %	2012

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

- Uppfylls helt

Nämndens kommer att erbjuda sommarjobb till tio ungdomar vilket överstiger årsmålet nedan. En dialog med jobbtorget pågår angående möjligheten att tillhandahålla praktikplatser för deras aspiranter.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)			8 st	öka	2012

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
I dialog med Jobbtorg Stockholm ta fram och tillhandahålla praktikplatser som passar stadens aspiranter	2012-01-01	2012-12-31	

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

● Uppfylls helt

Serviceämnden 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.

Nämnden har enligt kommunfullmäktiges beslut om miljöprogram för Stockholms stad (KF 2012-01-30) utpekat uppföljningsansvar för serviceämnden vad avser delmål 3.2; upphandlad el i stadens verksamheter ska uppfylla kraven för miljömärkning. Av stadsledningskontorets anvisningar framgår att nämnden i tertialrapport 1 ska redovisa indikatorer och/eller aktiviteter för delmålet uppföljning. I tabellen nedan anges nämndens aktivitet för uppföljningen.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår			100 %	80 %	2012
● Elanvändning per kvadratmeter			50 kwh/kvm	76 kWh/kvm	2012
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		
● Ta fram och besluta om miljöhandlingsplan utifrån Stockholms miljöprogram 2012-2015	2012-01-01	2012-12-31			
Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Uppföljning av stadens miljöplan 2012-2015 för del- mål 3.2 genomförs tillsammans med miljö- och ● hälsoskyddsnämnden. Uppföljningen avser att upphandlad el i stadens egna verksamheter ska uppfylla kraven för miljömärkning.	2012-01-01	2012-12-31	

**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.

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
Andel identifierade sårbarheter som styrelse/nämnd avser förebygga eller minimera under året			100 %	100 %	2012
Antal krisledningsövningar i nämnd/bolag på ledningsnivå			1 st	46 st	2012

#### 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 genomför nämnden planer insatser för att utveckla medarbetarna kompetens, för chefsutveckling samt för att erbjuda en arbetsmiljö som främjar hälsan. Dock bedöms i nuläget att det kan bli svårt att uppnå årsmålet för sjukfrånvaron.

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald

- Uppfylls helt

Nämndens mål uppnås genom att kontaktcentret underlättar stockholmarnas val inom exempelvis omsorg, utbildning och förskola. Kontaktcentret ger också vägledning och support till de tjänster och den information som finns på webben. Här ska också nämnas att verksamheten 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

Nämnden genomför planenligt insatser gällande medarbetarnas kompetensutveckling och möjligheter till delaktighet, chefsutveckling samt arbetsmiljön. För att säkerställa att medarbetarnas kompetens underhålls och utvecklas upprättas individuella planer i samband med utvecklingssamtalet vilka följs upp under året. Medarbetarna ges möjlighet till att delta i att planera, genomföra, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Förvaltningens sedan tidigare påbörjade chefsutvecklingsprogram fortsätter under året. Arbetsmiljöfrågorna hålls aktuella, bland annat i samband med diskussion på arbetsplatsträffarna.

Sjukfrånvaron uppgår till 5,15 % enligt senaste tillgängliga statistik (12 månaders rullande, april 2011-mars 2012).

I avstämning av mål och budget för 2012 anmodas service-nämnden att justera sitt målvärde för 2012 gällande sjukfrånvaron. Med anledning av detta föreslås att gällande målsättning om 4,5% ändras till 4,3%. Efter en relativt lång period av ökande sjukfrånvaro har den minskat något under de senaste månaderna. Förhoppningen är att den fortsätter att minska, men i nuläget bedöms att det kan bli svårt att uppnå nämndens årsmål för sjukfrånvaron.

De hälsofrämjande åtgärder som arbetsgivaren erbjuder är en viktig del i arbetet med att minska sjukfrånvaron. Alla anställda i förvaltningen erbjuds olika friskvårdsaktiviteter inklusive subventionerad massage. Möjlighet finns att utnyttja en friskvårdstimme per vecka. Vidare har många medarbetare valt att göra en uppföljning av de hälsoprofilsbedömningar som genomfördes under hösten 2011.



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.

Förvaltningsledningen följer upp och diskuterar utvecklingen av sjukfrånvaron varje månad. Samtliga enheter/avdelningar har egna mål för sjukfrånvaron vilka anges i avdelningarnas verksamhetsplaner. Varje enhet/avdelning följer och analyserar hur sjukfrånvaron utvecklas. Alla chefer med personalansvar arbetar förebyggande, har en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro samt arbetar vid behov, i enlighet med ovan, med rehabiliteringsinsatser.

Utöver årsmålet för sjukfrånvaron ska nämnden, enligt stadsledningskontorets anvisningar, komplettera verksamhetsplaneringen med målvärden för områdena nedan. Vad avser andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid anges inget målvärde. Skälet är att det inte bedöms finnas någon inom förvaltningen som ofrivilligt arbetar deltid. För aktivt medskapandeindex anges målvärde först senare under året.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<input type="checkbox"/> Aktivt Medskapandeindex				fastställs 2012	2012
Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid				fastställs 2012	2012
<input checked="" type="checkbox"/> Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare			70 %	fastställs 2012	2012
<input checked="" type="checkbox"/> Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete			85 %	fastställs 2012	2012
<input checked="" type="checkbox"/> Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	5,15 %		4,3 %	4,5 %	2012



**KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:**

**3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**

Nämnden arbetar vidare med att effektivisera stadens administrativa funktioner för att frigöra resurser samt underlätta för övriga nämnder att koncentrera sig på kärnverksamheterna. Stadens kostnader för administration ska minska och ekonomiskt fördelaktiga centrala upphandlingar ska genomföras. Vidare ska förvaltningarna och bolagen erbjudas service av bra kvalitet till konkurrenskraftiga priser. För de upphandlade tjänsterna gemensam IT-service och växel ska det erbjudas ett välfungerande beställarstöd.

För att bidra till att uppfylla målet arbetar nämnden planerligt med centralupphandlingar och avtalsuppföljning. Ekonomi -respektive löneadministrationen arbetar aktivt med kvalitetsutveckling och produktiviteten bedöms öka jämfört med föregående år. Beställarfunktionen för IT-service utvecklas vad gäller bland annat former för dialog med kunderna samt styrning av leveransen. Kontaktcentret erbjuder lättillgänglig service och bidrar samtidigt till att övriga förvaltningar kan fokusera på kärnverksamheten.

Uppfyllelsen av målet handlar också om att nämndens egen verksamhet ska vara i ekonomisk balans. Nämnden prognostiserar efter resultatdispositioner ett nollresultat.

**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 mnkr före resultatdispositioner. Underskottet beror på nyttjande av resultatfonden för utbildnings- och utvecklingsinsatser av engångskaraktär. Efter resultatdispositioner prognostiseras ett nollresultat.

Indikatorerna nedan avseende budgetföljsamhet efter resultatöverföringar samt prognossäkerhet T2 rapporteras av stadsledningskontoret.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Servicenämndens budgetföljsamhet efter <input type="checkbox"/> resultatöverföringar (Exploateringsnämnden och Servicenämnden)			100 %	100 %	Tertial 1 2012
Servicenämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (Exploateringsnämnden)		102,2%	100 %	100 %	Tertial 1 2012
<input type="checkbox"/> Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)				+/- 1 %	2012

## Uppföljning av driftsbudget

### Årsprognos driftsbudget

(mnr)	Budget 2012	Bokfört tom april	Prognos	Budget- justering	Preliminärt resultat
<b>Nämndens anslag</b>					
Kostnader	164,6	50,7	168,2		-3,6
<i>Varav avskrivningar och internränta</i>	<i>0,9</i>	<i>0,3</i>	<i>0,9</i>		<i>0,0</i>
Intäkter	164,6	39,5	166,2		1,6
<b>Nettoresultat före resultatdisposition</b>	<b>0,0</b>	<b>11,2</b>	<b>-2,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-2,0</b>
Ingående resultatfond			7,0		7,0
Utgående resultatfond			5,0		5,0
Budget och resultat efter resultatdisposition	<b>0,0</b>	<b>11,2</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 164,4 mnr 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 mnr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter resultatdispositioner. Resultatfonden från föregående år uppgår till 7,0 mnr varav 2 mnr nyttjas för engångskostnader avseende främst utbildningar inom ekonomiadministration och verksamhetsområde KC samt chefsutvecklingsprogram och Lean. Återstående fondmedel om 5,0 mnr beräknas föras över till nästa år.

### Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	budget 2012	Bokfört tom april	Prognos	Avvikelse
Nämnd och administration	29,1	9,4	31,5	-2,4
Löneadministration	33,1	10,2	33,1	0,0
Upphandling	11,6	2,7	10,3	1,3
Kontaktcenter	37,2	11,4	37,2	0,0
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>13,5</i>	<i>3,5</i>	<i>13,0</i>	<i>0,5</i>
Ekonomiadministration	42,1	12,8	44,6	-2,5
IT	10,6	3,9	10,6	0,0
Avskrivningar	0,7	0,3	0,7	0,0
Internränta	0,2	0,0	0,2	0,0
<b>Summa kostnader</b>	<b>164,6</b>	<b>50,7</b>	<b>168,2</b>	<b>-3,6</b>
Nämnd och administration	1,4	0,3	1,8	0,4
Löneadministration	42,7	10,5	42,7	0,0
Upphandling	13,6	2,8	12,3	-1,3
Kontaktcenter	40,6	10,8	40,6	0,0
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>14,8</i>	<i>4,3</i>	<i>14,8</i>	<i>0,0</i>
Ekonomiadministration	54,1	14,0	56,6	2,5
IT	12,2	1,1	12,2	0,0
<b>Summa Intäkter</b>	<b>164,6</b>	<b>39,5</b>	<b>166,2</b>	<b>1,6</b>
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	11,2	-2,0	-2,0
Ingående resultatfond			7,0	7,0
Utgående resultatfond			5,0	5,0
<b>Nettoresultat efter resultatdisposition</b>	<b>0,0</b>	<b>11,2</b>	<b>0,0</b>	<b>5,0</b>

## ***Budgetkommentar per verksamhetsområde***

### *Nämnd och administration*

Under nämnd och administration redovisas utfall och prognos för nämnd, direktör, administrativa avdelningen samt förvaltningens gemensamma kostnader som t ex företagshälsovård, telefoni och centrala IT-kostnader. Här bokförs också de kostnaderna som finansernas strategiska satsningar som görs med medel ur resultatfonden. Verksamheten prognostiserar ett underskott om 2,4 mnkr före resultatdispositioner och ett nollresultat efter dispositioner.

### *Verksamhetsområdena löneadministration*

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

### *Verksamhetsområde upphandling*

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

### *Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre Direkt*

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

### *Verksamhetsområde ekonomiadministration*

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

### *Verksamhetsområde IT*

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

## **Resultatenheter**

Servicekommittén är definierad som en resultatenhet. Av årets resultatfond om 7,0 mnkr i överskott används 2 mnkr för att täcka kostnader för strategiska satsningar. Resterade resultatfond om 5,0 mnkr föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

## **Investeringar**

(mnkr)	Investeringsplan	Utgifter tom april	Prognos
Inventarier och maski-	1,0	0,1	0,5

ner			
-----	--	--	--

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2012 planeras 0,5 mnkr av dessa medel att utnyttjas till tilläggsanskaffningar i form av inventarier.

### **Omslutningsförändringar**

Inga omslutningsförändringar anmäles i nuläget

#### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

### **3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva**

● Uppfylls helt

Nämndens bidrag till att infria stadens mål sker enligt 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. Andelen inkommande frågor som löses vid första kontakten är 86% och nämndens årsmål om 80% bedöms infrias. E-tjänsten Tyck till omfattar sedan mars samtliga förvaltningar. Vidare har service gällande kolloadministration etablerats. Öppettiderna inom Äldre Direkt föreslås utökas från den 1 september. Växelservicen följs kontinuerligt upp i dialog med förvaltningarna och bolagen.

Upphandlingsverksamheten har arbetat med ett tiotal centrala upphandlingar samt ett stort antal uppdrag avseende samordnade upphandlingar och uppdrag från enskilda förvaltningar och bolag. Avdelningen deltar aktivt i stadsövergripande projekt för att utveckla och effektivisera upphandlingsarbetet.

Beställarverksamheten för gemensam IT-service arbetar vidare med att utveckla beställarstöd och styrning av leveransen med en fortsatt inriktning mot ökad kundorientering och höga servicenivåer. Här utvecklas bland annat formerna uppföljning, rapportering och kundmöten.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration genomförs planenligt och nämndens mål för antal fakturor per administratör förväntas uppnås. Ekonomiadministrationen arbetar fortsatt aktivt med att, i dialog med stadsledningskontoret och övriga förvaltningar, driva och samordna utvecklingsarbete inom området, exempelvis gällande elektronisk fakturering. Verksamheten deltar i årets kvalitetsutmärkelse

Löneadministrationens etablering av en servicefunktion för inkommande frågor bedöms ha inneburit snabbare service och bättre tillgänglighet för kunderna. Över 80% av frågorna löses vid den första kontakten. Nämndens mål för antalet löner per handläggare och månad bedöms uppfyllas.

Med avsikten att effektivisera och utveckla verksamhet och tjänster samt öka kundvärdet fortsätter satsningen på *Lean* inom förvaltningen. Kommunikationen med kunder och övriga intressenter är en prioriterad fråga och medarbetarna inom flera av verksamheterna genomgår särskild utbildning gällande bemötande (Talkmap). Kundundersökningar ska genomföras för samtliga verksamheter under hösten och resultaten kommer att redovisas i nämndens årsredovisning.

Servicekommittén har uppdraget att i samråd med kommunstyrelsen utveckla sin kompetens inom EU-projekt och redovisning. För att kunna erbjuda stadens förvaltningar stöd i framför allt administration och redovisning gällande stadens EU-projekt har servicekommittén rekryterat kompetens inom området (en EU-controller). Serviceförvaltningen har påbörjat arbetet med att stödja förvaltningar i dessa frågor. Vidare har ett samarbete med stadsledningskontoret inletts angående utformning av gränssnitt och utveckling av effektiva arbetsformer.

Nämndens insatser avseende kontrakts- och hyresadministration för andrahandsuthyrning till brukare genomförs som planerat. Förvaltningens förslag till beslut om inriktning och gränssnitt för området föreläggs servicekommittén i ett särskilt tjänsteutlåtande.

Uppdragen gällande sommarkoloniverksamhet och Äldre Direkt (tabellen nedan) redovisas under nämndens mål för kontaktcenterverksamheten.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel ● av de totala kostnaderna (alla nämnder)			5 %	minska	2012
Andel invånare som är ● nöjda med service och bemötande hos kontakt- center Stockholm			90	tas fram av nämnden	2012



KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)			1 st	tas fram av nämnden	2012

---

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
I samråd med kommunstyrelsen utveckla sin kompetens inom EU-projekt och EU-redovisning	2012-01-01	2012-12-31	
Ta över administrationen av sommarkoloniverksamheten för barn i grundskolan	2012-01-01	2012-12-31	
Ta över ansvaret för kontrakts- och hyresadministration avseende andrahandsuthyrning till brukare samt utarbeta rutiner för denna process i samverkan med berörda nämnder	2012-01-01	2012-12-31	
Öppettider för Äldre direkt ska utökas	2012-01-01	2012-06-30	

#### NÄMNDMÅL:

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

- Uppfylls helt




Arbetet inom kontaktcentret bedrivs i enlighet med verksamhetsplanen. Sammantaget har verksamheten hanterat 112 000 ärenden och lösningsgraden är 86%. Andelen samtal som har besvarats inom 1 minut är 66% vilket är lägre än årsmålet. Detta förklaras bland annat av den stora mängden frågor som inkommit till verksamheten med anledning av utsända äldreomsorgsfakturor och det nya avgiftssystemet som har införts.

Från 2012 ska kontaktcentret ta över administrationen av sommarkoloniverksamhet för barn i grundskolan. Vid ansökningstidens slut hade 3 739 ansökningar inkommit. Uppdraget innebär att informera och vägleda om verksamheten, hantera ansökningsprocessen och e-tjänsten samt att registrera pappersansökningar. Arbetet med detta har i stora drag fungerat bra. En utvärdering av verksamheten kommer att ske senare vilken kommer att utgöra utgångspunkt för utvecklingsarbete.

Service-nämnden har uppdraget att utöka öppettiderna för Äldre direkt. Nämnden föreslår att öppettiderna utökas under tisdagar och torsdagar till kl 18.00 (att jämföra med nuvarande tid 16.30), vilket föreslås gälla från och med den 1 september. Skälet till att förändringen föreslås genomföras i september är främst att efterfrågan på servicen erfarenhetsmässigt är lägre under sommaren.

Förvaltningen följer kontinuerligt ärendevolymer och kostnadsutveckling med målet att uppnå effektiviseringar. Med utgångspunkt från detta har förvaltningen utarbetat ett förslag till differentierat rörligt pris för Äldre direkt. Förvaltningen föreslår att priserna minskas till 75 kr för ärenden som Äldre direkt löser samt till 65 kr för ärenden som Äldre Direkt skickar till förvaltning (enligt fastställt gränssnitt). Detta föreslås gälla från den 1 maj 2012. Priserna ska jämföras med nuvarande enhetliga pris om 85 kr per ärende. Det högre priset för ärenden som Äldre direkt löser motiveras av att berörd förvaltning inte själv behöver hantera dessa frågor/ärenden.

Nämnden har i uppdrag att etablera och driva den stadsgemensamma funktionen för synpunkts- och klagomålshantering Tyck till. Sedan mars omfattar funktionen samtliga förvaltningar. Antalet ärenden som inkommer ökar stadigt och uppgår för perioden 1 januari-15 april till 476. Flest synpunkter har inkommit gällande trafik och stadsplanering, äldreomsorg, förskola samt kultur och fritid. Synpunkterna har främst handlat om verksamhetsinnehåll men också om bemötande, tillgänglighet och information. Användningen av Tyck till ska vidareutvecklas inom staden och det är i sammanhanget viktigt att uppföljning sker systematiskt och enligt en gemensam struktur. Förvaltningen föreslår därför att nämnden hos kommunstyrelsen hemställer om ett fastställande av hur redovisning av inkomna synpunkter ska ske på en stadsövergripande nivå.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
 Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid första kontakten	86%	88%	80%	Tertial 1 2012
 Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	66%	75%	85%	Tertial 1 2012
Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse	
 Prisjämförelser med andra aktörer ska genomföras avseende kontaktcenters serviceutbud	2012-01-01	2012-12-31		

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

● Uppfylls helt

Verksamhetsområde upphandling har genomfört centrala respektive gemensamma upphandlingar och avtalsförvaltningar 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 resebyråttjänster, kontorsmateriel samt bevakningstjänster. Vidare pågår centrala upphandlingar inom områdena livsmedel, tolkförmedlingstjänster, tidningar- och tidskrifter, pedagogiskt förbrukningsmaterial samt arbetsanpassade glasögon.

Verksamhetsspecifika upphandlingsuppdrag som har genomförts omfattar bl a upphandling av konsumentrådgivning till Norrmalms stadsdelsförvaltning m fl, bårtransporttjänster till samtliga stadsdelsförvaltningar, hedersbelöningar till stadsledningskontoret samt måltidsentreprenad till Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning. Vidare pågår upphandlingar av bland annat städ- och måltidsentreprenader, plankonsulter, vinterväghållning samt sjuksköterskepatrullering. Därutöver har uppdrag utförts rörande hjälp vid avrop från befintliga ramavtal samt kvalitetsgranskning av förfrågningsunderlag och avtal. Verksamheten deltar aktivt i de stadsövergripande projekten rörande ”Effektivt Inköp” och ”Elektroniskt upphandlingsstöd”.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
● Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)			90	2012
● Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service			90	2012

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

● Uppfylls helt

Arbete inom nämndens beställarfunktion för gemensam IT-service genomförs i huvudsak planenligt. Verksamheten arbetar vidare med att utveckla beställarstödet och leveransstyrningen med en fortsatt inriktning mot ökad kundorientering och höga servicenivåer. Med syftet att kunna stödja förvaltningar och bolag i att dra nytta av gjorda investeringar erbjuds temadagar med olika inriktningar och olika grupperingar löpande under året.

Styrning av leveransen sker främst genom kontakter med stadens förvaltningar och bolag. Vidare genomförs veckovisa möten med utföraren Volvo IT. Formerna för uppföljning av leveransens omfattning och kvalitet utvecklas kontinuerligt och ett rapportpaket har tagits fram vilket ska etableras i linjearbetet och anpassas till förvaltningar och bolag. I detta sammanhang hanteras också ändringar i utbudet samt olika kommersiella frågor.

Verksamhetens kundansvariga har arbetat med att utveckla kundmötet. Olika former för dessa möten provas vilka kan ske enskilt eller i grupper av förvaltningar/bolag/ skolor som har gemensamma intressen och behov av att diskutera gemensamma frågeställningar. Här ges också förutsättningar till lärande och till att få nya perspektiv på gemensamma problem.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
● Antal kundmöten för leverans- ● uppföljning per förvaltning eller bolag			5	2012
● Antal temamöten per år			4	2012
● Andel nöjda kunder enligt kundundersökningen			90%	2012

#### NÄMNDMÅL:

#### **Service-nämnden ska effektivisera koncernens telefoni**

- Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera koncernens telefoni har bedrivits i enlighet med planeringen. Beställarverksamheten följer fortlöpande leveransen till dess omfattning och kvalitet. Kontinuerliga träffar genomförs med stadens telefoniansvariga.

#### NÄMNDMÅL:

#### **Service-nämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration**

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration fortsätter som planerat. Antalet kundfakturer och leverantörsfakturer per helårsanställning och månad uppgår till 4 796 respektive 3 069, att jämföra med nämndens årsmål som är 4 600 respektive 3 300. Volymerna varierar kraftigt över året och utifrån jämförelser med föregående år beräknas att dessa målvärden kommer att uppnås för hela verksamhetsåret.

Fyra medarbetare från ekonomiadministrationen deltar på halvtid i stadsövergripande projekt vilka leds av finansavdelningen. Bemanningen kompletteras för att klara alla uppdrag enligt gällande serviceavtal.

Verksamheten arbetar aktivt med att marknadsföra tilläggstjänster såsom exempelvis för hantering av leverantörsfakturer i Agresso självservice. På detta område är ett utbildningsmaterial utarbetat och utbildning är genomförd för serviceförvaltningens godkännare och attestanter samt för arbetsmarknadsförvaltningen. Denna tilläggstjänst är möjlig att köpa för samtliga förvaltningar.

Alla medarbetare är delaktiga i att följa upp och bedöma uppfyllelsen av verksamhetens mål och åtaganden. Medarbetarna medverkar på ett organiserat sätt till att utveckla och förbättra verksamhetens rutiner och gemensamma arbetssätt. Kvalitetsarbetet är prioriterat och verksamheten har anmält sig till att delta i årets kvalitetsutmärkelse.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
● Antal kundfakturer per månad ● och administratör/heltid, genomsnitt	4 796	4 600	4 600	Tertial 1 2012
● Antal leverantörsfakturer per ● månad och administra- ● tör/heltid, genomsnitt	3 069	3 300	3 300	Tertial 1 2012
● Andel nöjda kunder gällande ● ekonomiadministrationens ● tjänster			90	2012

**NÄMNDMÅL:**

**Service-nämnden ska effektivisera stadens löneadministration**

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löneadministration bedrivs enligt verksamhetsplanen. Totalt har antalet administrerade löner som beräknat uppgått till ca 50 000 per månad, en nivå som förväntas vara stabil under året. Antalet löner per handläggare och månad är i genomsnitt 956 st vilket överstiger nämndens årsmål. Pensionsadministrationen har handlagt 511 ärenden. Tilläggstjänster genomförs som planerat och en viss ökning av efterfrågan kan här märkas.

Andelen löner som hanteras via LISA-självservice är i genomsnitt 72% vilket är en ökning jämfört med motsvarande period 2011 (69%). För att bidra till ökning av den elektroniska hanteringen tillämpar förvaltningen differentierad prissättning med högre debitering för manuella underlag.

Löneadministrationens nya arbetssätt med funktionen löneservice samt gemensamt kundansvar i team utvecklas kontinuerligt för att öka tillgänglighet och flexibilitet samt ge likvärdig kundservice. Inrättandet av löneservice bedöms ha inneburit snabbare service och förbättrad tillgänglighet via telefon. Av inkomna ärenden löses vid första kontakten i genomsnitt över 80 %. Andelen besvarade samtal ökade från 47% i januari föregående år till 88% i januari 2012.

Verksamheten arbetar vidare med att fördjupa kundrelationerna och utveckla samarbetet med förvaltningarna. Kundmöten har genomförts med åtta förvaltningar och därutöver har ”kunddagar” genomförts med sammanlagt ca 220 deltagare. Löneadministrationen har deltagit vid utbildningstillfällen för chefer och administrativ personal hos fyra förvaltningar. Även samarbetet med stadsledningskontoret gällande avtalsfrågor, systemutveckling med mera fortsätter och utvecklas.

Verksamhetens utvecklingsarbete anknyter i hög grad till Lean-arbetet som fortgår sedan föregående år. Alla medarbetare deltar i att formulera vilka problem som behöver lösas samt ta fram och genomföra förbättringsförslag. Vidare har medarbetarna deltagit i uppföljning och bedömning av hur verksamheten uppfyller mål och åtaganden.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
● Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens service och tjänster			90 %	2012
● Antal löner per månad och administratör/heltid, genomsnitt	956	950	950	Tertial 1 2012



## 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 ett 30-tal synpunkter och klagomål dokumenterats gällande nämndens verksamheter, varav fem avser positiva synpunkter och övriga är klagomål. De positiva synpunkterna avser främst bemötande. Klagomålen avser främst information, tillgänglighet, service och bemötande. Förvaltningen har åtgärdat klagomålen och genomfört förbättringar bland annat när det gäller telefonihantering och tillämpning av rutiner. I de fall klagomålet har gällt bemötande har ansvarig chef tillsammans med medarbetaren gått igenom vad som hänt och varför, hur det kan förhindras att hända igen samt återkopplat till kunden.

---

## Bilagor

1. Blanketter
2. Prestationer avseende ekonomiadministration och löneadministration
3. Statistik för kontaktcenterverksamheten