



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden
2012-09-25

Tertialrapport 2 2012

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 2 med delårsbokslut 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

Servicekommitténs arbete med att bidra till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål bedrivs planerligt. Årsmålen för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i stort komma att uppnås under året och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Kommitténs prognos för det ekonomiska årsutfallet visar ett överskott om 0,3 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 1,8 mnkr efter resultatdispositioner.

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

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* bidrar kommittén genom kontaktcenterverksamheten till ökad kvalitet för medborgarna genom att erbjuda information om stadens verksamheter samt om handläggningen av ärenden. 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 kommitténs insatser gällande förvaltningens medarbetare och arbetsmiljö bidrar till att detta mål uppnås. Här pågår ett fortlöpande arbete med att utveckla medarbetarnas kompetens, bland annat i samband med att Lean genomförs som en metod för verksamhetsutveckling inom hela organisationen. Ett program för chefsutveckling har genomförts och hälsofrämjande insatser sker kontinuerligt. Dock bedöms att det blir svårt att uppnå kommitténs årsmål för sjukfrånvaron.

När det gäller målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* arbetar kommittén 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 att utveckla tjänsterna och servicen. Produktiviteten bedöms här öka jämfört med föregående år. Inom upphandlingsområdet pågår utvecklingsarbete varav kan nämnas stadens projekt Effektivt inköp samt utvecklad avtalsuppföljning. IT-service utvecklas avseende bland annat former för dialog med kunderna samt för styrning av leveransen.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2012-09-18.

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 (se förteckning på sid 19).

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

Service-nämnden 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 upphandlingsverksam-

heten utgör förvaltningen en naturlig knutpunkt för kontakter mellan olika leverantörer och stadens verksamheter.

Servicenämnden 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 har erbjudit sommarjobb till tio ungdomar vilket överstiger årsmålet nedan. En dialog med jobbtorget pågår angående möjligheten att tillhandahålla praktikplatser för deras aspiranter. Dock har ingen praktikplats nyttjats av Jobbtorget hittills under året.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)	10 st	10 st	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

Servicenämnden 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. En miljöhandlingsplan kommer att föreläggas servicenämnden under hösten.


KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel relevanta upp- handlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälso- farliga ämnen inte ingår  Uppfylls helt			100 %	80 %	2012
Elanvändning per kvadratmeter  Uppfylls helt			50 kwh/kvm	35 kWh	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
 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. Där beskrivs vilka av nämndens verksamheter och funktioner som är mest prioriterade i en tänkt krissituation. Vidare bedöms sårbarheter, konsekvenser och förvaltningens

förmåga att hantera oönskade händelser. Analysen ligger sedan till grund för planeringen av förvaltningens säkerhetsarbete. Därutöver ska nämnas att en krisledningsövning planeras att genomföras under hösten.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<input type="checkbox"/> Andel identifierade sårbarheter som styrelse/nämnd avser att förebygga eller minimera under året <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			100 %	100 %	2012
<input type="checkbox"/> Antal krisledningsövningar i nämnd/bolag på ledningsnivå <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt			1 st	46 st	2012

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Förvaltningens tidigare genomförda risk- och sårbarhetsanalys uppdateras senare under året. Där beskrivs vilka av nämndens verksamheter och funktioner som är mest prioriterade i en tänkt krissituation. Vidare bedöms sårbarheter, konsekvenser och förvaltningens förmåga att hantera oönskade händelser. Analysen ligger sedan till grund för planeringen av förvaltningens säkerhetsarbete. Därutöver ska nämnas att en krisledningsövning planeras att genomföras under hösten.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald

Uppfylls helt

Nämnden bidrar genom kontaktcenterverksamheten till att infria kommunfullmäktiges mål. Detta sker genom information som underlättar för stockholmarna att välja exempelvis omsorg, utbildning och förskola. Kontaktcentret ger också vägledning och support till de tjänster och den information som finns på webben. Vidare ges medborgarna 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.

NÄMNDMÅL:**Serviceämnden 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.

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

 Uppfylls delvis

Nämndens årsmål för sjukfrånvaron är 4,3%. Sjukfrånvaron uppgår f n till 5,0 % enligt senast tillgängliga statistik (12 månaders rullande, augusti 2011- juli 2012), vilket är en minskning jämfört med 2011 års sjukfrånvaro (januari-december) om 5,5%. Minskningen kan förklaras av att långtidssjukfrånvaron har minskat (korttidsfrånvaron har i princip varit konstant). Trenden om minskad sjukfrånvaro under 2012 har under juni och juli avstannat, men förhoppningen är att det fortsatta arbetet enligt vad som beskrivs nedan ska ge effekten att sjukfrånvaron åter minskar under resterade del av året. Trots detta arbete bedöms det bli svårt att uppnå nämndens årsmål.









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.

För att ge ytterligare förutsättningar för en minskad sjukfrånvaro är förvaltningen 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

I övrigt genomförs 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. Förvalt-

ningen har under året slutfört ett chefsutvecklingsprogram. Arbetsmiljöfrågorna hålls aktuella, bland annat i samband med diskussion på arbetsplatsträffarna.

Årsmålen för indikatorerna nedan *chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare* och *medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete* bedöms komma att uppnås. Med hänsyn till att mätningar ännu inte har gjorts finns det dock en viss osäkerhet kring detta. Målet följs upp inom ramen för stadens medarbetarenkät och resultaten rapporteras i verksamhetsberättelsen.


KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Aktivt Medskapandindex				fastställs 2012	2012
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid			100 %	75 %	2012
	 Uppfylls helt				
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare			70 %	80 %	2012
	 Uppfylls helt				
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete			85 %	80 %	2012
	 Uppfylls helt				
 Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	5,0 %	4,7 %	4,3 %	4,5 %	Tertial 2 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 erbjudas service av bra kvalitet till konkurrenskraftiga priser. För de upphandlade tjänsterna gemensam IT-service och växel ska förvaltningarna och bolagen erbjudas ett väl fungerande beställarstöd.



För att bidra till att uppfylla målet arbetar nämnden planerligt med centralupphandlingar och avtalsuppföljning. Ekonomi -respektive löneadministrationen arbetar aktivt med utveckling av tjänsterna och servicen. Produktiviteten bedöms här öka jämfört med föregående år. 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. Växelservicen följs kontinuerligt upp i dialog med förvaltningarna och bolagen.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
3.1 Budgeten ska vara i balans

 Uppfylls helt

Nämndens prognos för det ekonomiska årsutfallet visar ett överskott om 0,3 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 1,8 mnkr efter resultatdispositioner.

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 resultatöverföringar			100 %	100 %	Tertial 2 2012
 Servicenämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	102,4 %		100 %	100 %	Tertial 2 2012

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<input type="checkbox"/> Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)				+/- 1 %	2012

Uppföljning av driftbudget

Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Budget 2012	Bokfört tom augusti	Prognos	Budgetjustering	Preliminärt resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	164,6	107,4	168,5		-3,9
Varav avskrivningar och internränta	0,9	0,6	0,9		0,0
Intäkter	164,6	109,8	168,8		4,2
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	2,4	0,3	0,0	0,3
Ingående resultatfond			7,0		7,0
Utgående resultatfond			5,5		5,5
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	2,4	0,0	0,0	1,8

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 164,6 mnkr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet samt IT-service.

För året prognostiseras ett nettoöverskott om 0,3 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 1,8 mnkr efter resultatdispositioner.

Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	budget 2012	Bokfört tom au- gusti	Prognos	Avvikelse
Nämnd och administra- tion	29,1	19,4	30,6	-1,5
Löneadministration	33,1	21,5	32,8	0,3
Upphandling	11,6	5,5	9,5	2,1
Kontaktcenter	37,2	24,8	37,2	0,0
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>13,5</i>	<i>7,5</i>	<i>13,0</i>	<i>0,5</i>
Ekonomiadministration	42,1	27,2	43,9	-1,8
IT-service	10,6	8,4	13,6	-3,0
Avskrivningar	0,7	0,5	0,7	0,0
Internränta	0,2	0,1	0,2	0,0
Summa kostnader	164,6	107,4	168,5	-3,9
Nämnd och administra- tion	1,4	0,8	2,0	0,6
Löneadministration	42,7	28,5	42,4	0,3
Upphandling	13,6	6,7	11,5	-2,1
Kontaktcenter	40,6	26,6	40,6	0,0
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>14,8</i>	<i>10,4</i>	<i>14,8</i>	<i>0,0</i>
Ekonomiadministration	54,1	36,9	56,6	2,5
IT-service	12,2	10,3	15,7	3,5
Summa Intäkter	164,6	109,8	168,8	4,2
Nettoresultat före resultat- disposition	0,0	2,4	0,3	0,3
Ingående resultatfond			7,0	7,0
Utgående resultatfond			5,5	5,5
Nettoresultat efter resultatdisposition	0,0	2,4	1,8	1,8

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 kostnader som finansierar de strategiska satsningar som görs med medel ur resultatfonden. Verksamheten prognostiserar ett nettounderskott om 0,9. Underskottet beror på ovan nämnda engångskostnader.

Verksamhetsområde löneadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat. I bilaga 3 redovisas antalet administrerade löner för perioden samt jämförelser med 2011.

Verksamhetsområde upphandling

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat. Såväl kostnader som intäkter beräknas att minska med 2,1 mnkr jämfört med budget. Minskningen beror på att rekryteringar inte skett enligt plan.

Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre Direkt

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat. I bilaga 4 redovisas antalet ärenden för perioden.

Verksamhetsområde ekonomiadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,7 mnkr. Överskottet avser intäktssidan och beror främst på nya uppdrag samt ökad försäljning av tilläggstjänster. I bilaga 3 redovisas antalet prestationer för perioden samt jämförelser med 2011.

Verksamhetsområde IT

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,5 mnkr. Överskottet beror främst på att rekrytering inte har skett enligt plan. Kostnadssidans underskott om 3,0 mnkr avser beräknade IT-kostnader som är helt finansierade med interna intäkter från stadsledningskontoret.

Resultatenheter

Servicenämnden är definierad som en resultatenhet. Av årets resultatfond om 7,0 bedöms 1,5 mnkr användas för att räkna kostnader för strategiska satsningar. Resterande resultatfond om 5.5 mnkr föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

Investeringar

(mnkr)	Investeringsplan	Utgifter tom augusti	Prognos
Inventarier och maskiner	1,0	0,1	0,3

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2012 planeras 0,3 mnkr av dessa medel att utnyttjas till tilläggsanskaffningar i form av inventarier.

Omslutningsförändringar

Inga omslutningsförändringar finns i nuläget.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2012 08 31.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 55 622 089,95 kr, vilka avser omsättningstillgångar om 50 728 758,05 kr samt anläggningstillgångar om 4 893 331,90 kr. Omsättningstillgångar består av kundfordringar om 30 868 288,75 kr, varav 30 477 615,00 kr avser i huvudsak fordringar för sålda tjänster inom staden. Vidare finns förutbetalda kostnader och upplupna intäkter om 14 679 527,00 kr, varav förutbetalda kostnader om 2 094 611,26 kr samt upplupna intäkter om 12 584 915,74 kr. De senare består av fordringar mot stadens övriga förvaltningar. De kortfristiga fordringarna uppgår till 5 205 807,83 kr och är bokförd moms om 5 180 942,30 kr som regleras i samband med årsbokslutet.

I jämförelse med motsvarande period 2011 har tillgångarna ökat med 11 545 393,01 kr. Den största delen av ökningen avser kundfordringar om 7 204 986,75 kr som beror främst på ökade intäkter under året. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter har ökat med 4 760 253,95. Detta beror främst på att fler intäkter är periodiserade jämfört med samma period förra året.

Anläggningstillgångarna har minskat med 633 536,37 kr vilket beror på värdeminskning av inventarier.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till -55 622 089,95 kr. Kortfristiga skulder uppgår till -8 947 759,11 kr, varav leverantörsskulderna uppgår till -5 318 356,22 kr. Upplupna kost-

nader uppgår till -3 259 591,64 och avser löner, telefoni, IT-support, konsulttjänster m m. Moms och punktskatter uppgår till -314 088,25. Eget kapital uppgår till -46 674 330,84 kr.

I jämförelse med motsvarande period 2011 har skulderna ökat med 5 889 465,69. Ökningen avser kortfristiga skulder och beror främst på volymökning och förväntade kostnader för lönerevision.

Eget kapital har ökat med 5 655 927,32 kr i jämförelse med samma period i föregående år. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

 Uppfylls helt

Nämndens bidrar i enlighet med verksamhetsplanen till att infria stadens mål. Samtliga nämndens mål för verksamheterna bedöms komma att uppfyllas helt. 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 planenligt. Andelen inkommande frågor som löses vid första kontakten är 88% och nämndens årsmål om 80% bedöms komma att uppfyllas. Utfallet för andelen inkommande svar som besvaras inom en minut är 65% och nämndens årsmål 85% kommer därmed inte att kunna infrias. Orsaken till detta är främst en stor anhopning av ärenden till Äldre direkt under det första halvåret. Verksamheten kommer i oktober att utökas med nya tjänster och service på uppdrag av utbildningsförvaltningen.

Öppettiderna inom Äldre Direkt utökas från den 1 september. E-tjänsten Tyck till omfattar sedan mars samtliga förvaltningar och antalet inkommande ärenden ökar. Verksamheten har också etablerat en servicefunktion för kolloadministration. Växelservicen följs kontinuerligt upp i dialog med förvaltningarna och bolagen. Prestationer för Äldre direkt och förskola/skola samt för växel redovisas i bilagorna 4 och 5. Statistik avseende Tyck till redovisas i bilaga 6.

Upphandlingsverksamheten har under perioden arbetat med nio centralupphandlingar . Fyra av dessa har avslutats varav kan nämnas tolkförmedlingstjänster samt programvaror och licensadministration. Verksamheten har också utfört ett stort antal uppdrag avseende samordnade upphandlingar och uppdrag från enskilda förvaltningar och bolag. Ett arbete

med att utveckla formerna för avtalsuppföljning pågår. Verksamheten deltar också aktivt i projektet Effektivt inköp.

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. Formerna för uppföljning av leveransens omfattning och kvalitet utvecklas kontinuerligt och anpassas till förvaltningar och bolag. Vidare prövas och utvecklas olika former för kundmöten för att svara mot de behov som finns. Kunderna erbjuds även möjlighet att delta vid temadagar med olika inriktningar och grupperingar för att få stöd i att dra nytta av gjorda investeringar.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration genomförs planerligt. Nämndens årsmål för produktiviteten förväntas uppnås. Antalet kundfakturer och leverantörsfakturer per helårsanställning och månad uppgår här till 4 351 respektive 3046, att jämföra med årsmålen om 4 600 respektive 3 300 (se bilaga 3). Verksamheten arbetar fortsatt aktivt med att, i dialog med stadsledningskontoret och övriga förvaltningar, driva och samordna utvecklingsarbete inom området, exempelvis gällande elektronisk fakturering. Tilläggstjänster utvecklas för att svara mot förvaltningarnas behov på området. Verksamheten deltar i årets kvalitetsutmärkelse.

Arbetet med att under året överta ansvaret för att administrera stadens andrahandsuthyrning till brukare (ca 8000 uthyrningsavtal) fortlöper enligt plan. Samtliga stadsdelsförvaltningar och socialförvaltningen berörs och ett informationsmöte för samtliga berörda förvaltningar genomfördes i maj. Information och överföringsplan finns publicerat på intranätet och internrekrytering av nya medarbetare är klar. Beslut om gränssnitt togs i maj och två pilotförvaltningar överfördes i juni. Erfarenheterna från överföringen av pilotförvaltningarna har sammanställts och lyfts till projektgrupp och styrgrupp med förslag på åtgärder för att uppnå projektmålen.


Serviceämnden 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 serviceämnden 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.

Insatserna för att effektivisera stadens löneadministration bedrivs planerligt. Verksamhetens 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 administrerade löner per handläggare och månad bedöms komma att uppnås. Utfallet för perioden är 955 att jämföra med årsmålet 950 (se

bilaga 3). Tilläggstjänster utförs som planerat och verksamheten erfar här en viss ökning av efterfrågan.

Med avsikten att effektivisera och utveckla verksamhet och tjänster samt öka kundvärdet genomförs *Lean* inom hela 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.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)  Uppfylls helt			5 %	minska	2012
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm  Uppfylls helt			90	tas fram av nämnden	2012
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)  Uppfylls helt			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			

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Öppettider för Äldre direkt ska utökas	2012-01-01	2012-06-30	

Nämndens mål

Serviceämnden har följande mål för verksamheterna:

- Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service
- Serviceämnden ska effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten
- Serviceämnden ska effektivisera koncernens gemensamma IT-service
- Serviceämnden ska effektivisera koncernens telefoni
- Serviceämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration
- Serviceämnden ska effektivisera stadens löneadministration

Samtliga nämndens mål för verksamheterna bedöms komma att uppfyllas.

Inom ramen för målen ovan har nämnden också årsmål för nämndens indikatorer vilka avser kundnöjdhet, produktivitet med mera. Här finns en avvikelse när det gäller infriande av ett av årsmålen för kontaktcentret vilket har kommenterats ovan.

Nämnden har fem indikatorer gällande verksamheterna för vilka utfall har rapporterats ovan under kommunfullmäktiges mål 3.2. Resultaten avseende nämndens övriga indikatorer kommer att redovisas i verksamhetsberättelsen.

Särskilda redovisningar

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande.

Sammantaget har under perioden 53 synpunkter och klagomål dokumenterats gällande nämndens verksamheter, varav sju avser positiva synpunkter och övriga är klagomål. När det gäller de positiva synpunkterna avser fem kontaktcentret, en löneadministrationen och en ekonomiadministrationen. Dessa synpunkter avser bra service och medarbetarnas be-

mötande. Av klagomålen avser 27 kontaktcenterverksamheten, tio ekonomiadministrationen och tio löneadministrationen. Fordelat på kategorier avser elva av dessa klagomål information, åtta gäller system och svårigheter med att använda dessa och sju handlar om tillgänglighet. Vidare gäller nio klagomål bemötandet och tio avser servicen i övrigt.

Förvaltningen har åtgärdat dessa klagomål bland annat genom rättelser till kunderna samt med genomgångar av arbetssätt och rutiner med medarbetarna. Systemrelaterade klagomål har åtgärdats genom support till kunden/medborgaren samt vidarebefordran av klagomålen till systemansvariga. Vid de klagomål som avser 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.

Utöver synpunkterna ovan angående nämndens verksamheter har förvaltningen även hanterat synpunkter gällande leverantörers tjänster. Här ska nämnas att IT-serviceverksamheten löpande fått reaktioner på leveransutförandet. Flera synpunkter och klagomål under året har berört skolorna. Vidare har användaradministrationen och behörighetsadministrationen blivit föremål för klagomål. Verksamheten har kontinuerligt följt upp utförandet av tjänsterna i dialog med leverantören och i samband med detta har synpunkterna rapporterats och diskuterats. Utifrån detta har åtgärder vidtagits för att lösa uppkomna problem, minska sårbarhet samt införa och föreslå förbättringar.

Även upphandlingsverksamheten har mottagit flera klagomål avsett leverantörsutförandet. Förvaltningen har därvid tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelse och eventuella förbättringsåtgärder. Vidare har vissa klagomål gällt avtalsdatabasen vilka har vidarebefordrats till systemägaren.

Bilagor

1. Blanketter 2.1-2.8
2. Rapport, resultat och balansräkning
3. Prestationer avseende ekonomiadministration och löneadministration
4. Prestationer avseende Äldre direkt och förskola
5. Prestationer avseende gemensam växel
6. Statistik avseende Tyck till