



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden
2013-05-21

Tertialrapport 1 2013

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 1 till kommunstyrelsen.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Administrativ chef

Bo Höglund
Verksamhetschef

Liselothe Engelgren
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Sammanfattning

Serviceutskottet 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 1,8 mnkr före resultatdispositioner främst beroende på engångskostnader för utbildningar, utvecklingsprojekt samt kommunikationsinsatser. För utfallet efter resultatdispositioner prognostiseras ett överskott om 1,6 mnkr.

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

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* bidrar utskottet genom kontaktcenterverksamheten till ökad kvalitet för medborgarna. Detta genom att den enskilde erbjuds information och möjlighet att kunna följa handläggningen av sitt ärende. Kontaktcentret arbetar också med att underlätta medborgarnas möjligheter till aktiva val, framför allt när det gäller olika alternativ inom äldreomsorgen samt vid val av förskola och skola. Vidare pågår förberedelser med att kontaktcentret från den 1 juli svarar på frågor om stöd och service till personer med funktionsnedsättning.

Även utskottets insatser avseende medarbetarnas delaktighet, ledarskap samt arbetsmiljö med mera bidrar till att detta mål infrias. Trots hälsofrämjande åtgärder och rehabiliteringsinsatser är det dock inte troligt att utskottets årsmål för sjukfrånvaron kommer att uppnås.

Utskottet har också medverkat till att infria målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* genom att arbeta vidare med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Detta sker genom fortsatt utveckling av tjänsterna och beställarstödet med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov och synpunkter samt i beaktande av målet att öka effektiviteten för staden som helhet. Utskottet har påbörjat en kartläggning av förvaltningarnas och bolagens önskemål som en utgångspunkt för utveckling av tjänsterna samt för etablering av nya tjänsteområden. Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden som helhet arbetar utskottet också kontinuerligt med att utveckla prismodeller för verksamheternas tjänster.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2013-05-14.

Inledning

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en stad i världsklass. Service-nämnden ska därmed 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. 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 väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa

 Uppfylls helt

Service-nämnden bidrar till uppfyllelsen av stadens mål genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder tjänster riktade till näringslivet gällande avfall, parkeringstillstånd och


miljö. Förvaltningen avser att under året etablera kontakter med den företagslots som idag finns inom Stockholm Business Region för att utveckla samarbete och utvärdera möjligheterna att erbjuda fler tjänster riktade till näringslivet.

Serviceutskottet bedöms i nuläget inte omfattas av kommunfullmäktiges uppdrag till nämnderna angående kravet om konkurrensutsättning. Av detta skäl har utskottet inte något mål för denna indikator.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	---------------	--------	-------------	--------

Andel upphandlad verksamhet i konkurrens			0 %	36 %	2013
 Uppfylls helt					

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
------------------	------------	-----------	-----------

 Tillsammans med berörda nämnder utveckla tjänster riktade till näringslivet.	2013-01-01	2013-12-31	
---	------------	------------	--

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

 Uppfylls helt

Nämnden kommer i enlighet med årsmålet nedan att erbjuda möjlighet till praktikplats för fem aspiranter från Jobbtorg Stockholm.

I kommunstyrelsens avstämning av mål och budget för 2013 uppmanas socialnämnden att, tillsammans med stadsdelsnämnderna och serviceutskottet, utarbeta ett förslag till utformning av en tjänst för lättillgänglig information om ekonomiskt bistånd. Ett samarbete har inletts med berörda parter med avsikten att ett förslag ska tas fram enligt ovan.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	---------------	--------	-------------	--------

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	0	5 st	5 st	1600 st	Tertial 1 2013
<input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt					

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET: 1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Uppfylls helt

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

Nämnden har enligt stadens miljöprogram (beslut i KF 2012-01-30), tillsammans med miljö- och hälsoskydds-nämnden uppföljningsansvar för delmål 3.2; upphandlad el i stadens verksamheter ska uppfylla kraven för miljömärkning. Enligt stadsledningskontorets anvisningar ska uppföljningsansvariga nämnder rapportera delmålet utveckling och indikatorutfall för 2012 i tertialrapport 1 2013.

Nämnden har i detta sammanhang tillsett att den centralupphandling som gäller upphandlad el uppfyller kraven för miljömärkning. Dessutom har nämnden verkat för att målet ska infrå i samband med stöd och konsultation till övriga nämnder i samband med samordnade och enskilda upphandlingar.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Elanvändning per kvadratmeter			34	34 kWh	2013
<input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls helt					

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 olyckor samt att ha en god handlings- och krisberedskap för allvarliga eller extraordinära händelser. Här ingår exempelvis informationsinsatser, systematiskt brandskydd, krisledningsövning med mera.

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 av tänkta oönskade händelser samt 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 genomförda åtgärder inom ramen för RSA <input type="checkbox"/> Uppfylls helt			100 %	100 %	2013

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<input type="checkbox"/> Genomföra minst en krisledningsövning på ledningsgruppsnivå.	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:
2. Kvalitet och valfrihet 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 och skola. Föreberedelser pågår vidare med att kontaktcentret från den 1 juli svarar på frågor om stöd och service till personer med funktionsnedsättning.

Även nämndens insatser avseende medarbetarnas delaktighet, ledarskap samt arbetsmiljö med mera bidrar till att detta mål infrias. Trots hälsofrämjande åtgärder och rehabiliteringsinsatser är det dock inte troligt att nämndens årsmål för sjukfrånvaron kommer att uppnås.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:


2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och 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:

Servicenämnden 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 vid behov service på andra språk än svenska såsom exempelvis finska, engelska och arabiska.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:




2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

 Uppfylls helt

Servicenämndens uppdrag att genom kontaktcenter svara på frågor om stöd och service till personer med funktionsnedsättning förbereds för närvarande för att starta den 1 juli. Utbildning av handläggare planeras tillsammans med socialförvaltningen. Ett förslag till gränssnitt har tagits fram i samarbete med stadsdelsförvaltningarna. Gränssnittet föreläggs servicenämnden för beslut i ett särskilt tjänsteutlåtande.

Nämndens uppdrag att inom kontaktcentret handlägga kolloadministration genomförs som planerat. Verksamheten svarar på frågor via telefon och e-post samt ger stöd och support till föräldrar som ansöker om kollo via e-tjänsten. Vidare skickas pappersansökningar till den som så önskar varefter kontaktcentret registrerar de ansökningar som inkommer.

Nämnden värnar allmänt om barnperspektivet, om hänsyn till barnens bästa samt till deras rättigheter. Här avses exempelvis kontaktcentrets service gällande förskola och skola samt vid arbetet kring upphandlingar som kan anknyta till barnperspektivet.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Servicenämnden ska genom kontaktcenter kunna svara på frågor om stöd och service till personer med funktionsnedsättning.	2013-01-01	2013-12-31	
 Servicenämnden ska tillse att kollo kan sökas både digitalt och manuellt	2013-01-01	2013-12-31	
 Nämnderna och stadens bolag ska beakta barnperspektivet och säkerställa barnens rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention	2013-01-01	2013-12-31	

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten



Uppfylls delvis







Sjukfrånvaron uppgår för närvarande till 5,3% enligt senast tillgängliga statistik (12 månaders rullande, april 2012 – mars 2013). Korttidssjukfrånvaron och långtidssjukfrånvaron uppgår till 2,4% respektive 2,9%. Då årsmålet för nämnden är en total sjukfrånvaro om 4,3% är det inte troligt att målet kommer att uppnås under året.

Förhoppningen är dock att de hälsofrämjande åtgärder som arbetsgivaren erbjuder ska leda till att sjukfrånvaron minskar under året. Som exempel på dessa åtgärder kan nämnas subventionerad massage, en friskvårdstimme i veckan på arbetstid samt tillgång till träningslokal och olika gympingpass.



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 med rehabiliteringsinsatser enligt stadens rehabiliteringsprocess.

Vad gäller medarbetarfrågor i övrigt kan nämnas att det för närvarande inte finns något som tyder på en avvikelse gällande uppfyllelsen av årsmålen för KF:s indikatorer avseende aktivt medskapandeindex, chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare m m. Det är dock först under hösten som en analys av måluppfyllelsen kan göras då medarbetarundersökningen genomförs under september.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<input type="checkbox"/> Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi  Uppfylls helt			10 st	5100	2013
<input type="checkbox"/> Aktivt Medskapandeindex  Uppfylls helt			80	80	2013
<input type="checkbox"/> Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid  Uppfylls helt			100 %	75 %	2013
<input type="checkbox"/> Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare  Uppfylls helt			73 %	80	2013
<input type="checkbox"/> Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.  Uppfylls helt			93 %	92	2013
<input type="checkbox"/> Sjukfrånvaro  Uppfylls delvis	5,3 %	4,8 %	4,3 %	4,4 %	Tertial 1 2013

KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:


3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Nämnden arbetar vidare med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Detta sker genom fortsatt utveckling av tjänsterna och beställarstödet med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov och synpunkter samt i beaktande av målet att öka effektiviteten för staden som helhet. Nämnden har i detta sammanhang påbörjat en kart-




läggning av förvaltningarnas och bolagens önskemål som en utgångspunkt för utveckling av tjänsterna samt för etablering av nya tjänsteområden. Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden som helhet arbetar nämnden också kontinuerligt med att utveckla prismodeller för verksamheternas tjänster.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten ska vara i balans

 Uppfylls helt

Nämndens prognos för det ekonomiska årsutfallet visar ett underskott om 1,8 mnkr före resultatdispositioner främst beroende på engångskostnader för utbildningar, utvecklingsprojekt samt kommunikationsinsatser. För utfallet efter resultatdispositioner prognostiseras ett överskott om 1,6 mnkr.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<input type="checkbox"/> Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar  Uppfylls helt	99,11 %		100 %	100 %	Tertial 1 2013
<input type="checkbox"/> Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar  Uppfylls delvis	102,8 %		100 %	100 %	Tertial 1 2013
<input type="checkbox"/> Nämndens prognosöverskott T2  Uppfylls helt			+/-1 %	+/- 1 %	2013

Uppföljning av driftsbudget

Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Budget 2013	Bokfört tom april	Prognos	Budget- justering	Resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	178,8	55,3	183,8		-5,0
<i>Varav avskrivningar och internränta</i>	<i>0,9</i>	<i>0,3</i>	<i>0,9</i>		<i>0,0</i>
Intäkter	178,8	44,6	182,0		3,2
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	10,8	-1,8	0,0	-1,8
Ingående resultatfond			7,0		7,0
Utgående resultatfond			3,6		3,6
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	10,8	1,6	0,0	1,6

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 178,8 mnkr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet samt IT-service och gemensam växel.

För året prognostiseras ett underskott om 1,8 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 1,6 mnkr efter resultatdispositioner. Resultatfonden från föregående år uppgår till 7,0 mnkr varav 3,4 mnkr nyttjas för engångskostnader avseende främst utbildningar, utvecklingsprojekt samt kommunikationsinsatser. Återstående fondmedel om 3,6 mnkr beräknas föras över till nästa år.

Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Budget 2013	Bokfört tom april	Prognos	Avvikelse	Bokslut 2012
Nämnd och administration	30,7	10,2	34,4	-3,7	30,6
Löneadministration	34,3	10,0	33,3	1,0	33,0
Upphandling	12,1	3,6	12,3	-0,2	9,2
Kontaktcenter	41,1	12,2	41,4	-0,3	38,1
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>11,1</i>	<i>3,4</i>	<i>11,1</i>	<i>0,0</i>	<i>13,3</i>
Ekonomiadministration	48,6	15,4	49,7	-1,1	42,3
IT	11,1	3,6	11,8	-0,7	13,3
Avskrivningar	0,7	0,3	0,7	0,0	0,7
Internränta	0,2	0,0	0,2	0,0	0,2
Summa kostnader	178,8	55,3	183,8	-5,0	167,4
Nämnd och administration	0,8	0,3	0,8	0,0	1,6
Löneadministration	43,6	10,6	42,6	-1,0	43,0
Upphandling	14,4	4,4	15,0	0,6	12,2
Kontaktcenter	44,7	10,0	45,5	0,8	39,5
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>15,7</i>	<i>4,1</i>	<i>15,7</i>	<i>0,0</i>	<i>14,8</i>
Ekonomiadministration	62,6	15,0	64,3	1,7	58,2
IT	12,7	4,2	13,8	1,1	15,6
Summa intäkter	178,8	39,5	182,0	3,2	170,0
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	10,8	-1,8	-1,8	2,5
Ingående resultatfond			7,0	7,0	7,0
Utgående resultatfond			3,6	3,6	7,0
Nettoresultat efter resultatdisposition	0,0	10,8	1,6	1,6	2,5



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 företagshälsosvård, telefoni, lokalkostnader och centrala IT-kostnader. Här bokförs också de kostnaderna som finansierar strategiska satsningar som görs med medel ur resultatfonden. Verksamheten prognostiserar ett underskott om 3,7 mnkr. Underskottet beror främst på ovan nämnda engångskostnader.

Verksamhetsområdena löneadministration

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

Verksamhetsområde upphandling

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,4 mnkr. Överskottet avser intäktssidan och beror främst på nya uppdrag.

Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre Direkt

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,5 mnkr. Överskottet avser intäktssidan och beror främst på nytt uppdrag.

Verksamhetsområde ekonomiadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,6 mnkr. Överskottet avser intäktssidan och beror främst på nya och utökade uppdrag.

Verksamhetsområde IT

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,4 mnkr. Överskottet beror främst på att rekrytering inte har skett enligt plan. Kostnadssidans underskott om 1,1 mnkr avser IT-kostnader som helt finansieras med interna intäkter från stadsledningskontoret.

Resultatenheter



Serviceämnden är definierad som en resultatenhet. Av årets resultatfond om 7,0 mnkr i överskott används 3,4 mnkr för att täcka kostnader för strategiska satsningar. Resterade resultatfond om 3,6 mnkr föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

Investeringar

(mnkr)	Investeringsplan	Utgifter tom april	Prognos
Inventarier och maskiner	1,0	0,8	1,5

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2013 beräknas 1,5 mnkr nyttjas för tilläggsanskaffningar i form av inventarier. Detta underskott täcks med överskott från driftsbudgeten.

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 huvudsakligen komma att infrias och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Dock kommer inte någon enhet att delta i stadens kvalitetsutmärkelse. Förvaltningen planerar för deltagande i nästa års utmärkelse.

Insatserna för att effektivisera stadens administrativa funktioner fortsätter. Detta sker genom fortsatt utveckling av tjänsterna och beställarstödet med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov. Nämnden har tillsatt ett projekt med syfte att kartlägga de önskemål som finns samt utarbeta en modell för tjänsteutveckling och etablering av nya tjänsteområden. I sammanhanget ska nämnas att det genomförs ett projekt (HR-service) i samarbete med stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning som innebär att serviceförvaltningen tillhandahåller rekryteringsstöd till chefer inom stadsbyggnadskontoret och Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning.

Lean genomförs som metod för verksamhetsutveckling, ökat kundvärde och effektivisering inom hela förvaltningen. Införandet kommer slutföras under året varefter ett organiserat förbättringsarbete ska fortgå inom alla verksamheter. Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden som helhet arbetar nämnden också kontinuerligt med att utveckla prismodeller för verksamheternas tjänster.

Kommunikationen med kunder och övriga intressenter prioriteras och medarbetarna inom flera av verksamheterna genomgår särskild utbildning gällande bemötande (Talkmap). Kundundersökningar genomförs under hösten och resultaten kommer att redovisas i nämndens årsredovisning.

Kontaktcenterverksamheten bedrivs och utvecklas planenligt. Utfallet för lösningsgrad (andel inkommande frågor som löses vid första kontakten) är 88% och årsmålet 80% bedöms komma att uppnås. För indikatorn andelen samtal som besvaras inom en minut är utfallet 64% att jämföra med årsmålet 85% (se bilaga 2b). Det är därmed inte troligt att detta årsmål kommer att kunna uppnås. För att förbättra resultatet gällande svarstiden har inom delar av verksamheten införts ett nytt arbetssätt. Arbetet har under perioden präglats dels av förberedelser inför uppdraget att svara på frågor avseende personer med funktionsnedsättning, dels av den fortsatta utökningen av uppdraget till utbildningsförvaltningen. Ett nytt uppdrag som gäller service avseende serveringstillstånd för alkohol har startat under perioden. Vidare är verksamheten delaktig i utvecklingen av stadens nya intranät. Kontraktcentrets lokaler i Husby har byggts ut och kommer att vara färdigställda i början av maj då verksamheten samlokaliseras.

Upphandlingsverksamheten har under perioden arbetat med ett flertal centrala upphandlingar. För avtalsområdet möbel- och kontorsflyttning har det tidigare gällande avtalet avslutats och nämnden genomför en upphandling för detta område. Verksamheten har vidare arbetat med ett stort antal samordnade upphandlingar samt uppdrag från enskilda förvaltningar och bolag. Avdelningen deltar också aktivt i stadsövergripande projekt för att utveckla och effektivisera upphandlingsarbetet.

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

Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration genomförs planenligt och årsmålen för antal fakturor per administratör förväntas uppnås. Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per administratör och månad uppgår för perioden till 5 365 respektive 3 027 att jämföra med årsmålen som är 4 600 och 3 300 (se bilaga 2a). Verksamheten arbetar med att hitta effektiva lösningar för de förbättringsområden som identifierades i kundundersökningen 2012, bland annat avseende telefoni och tillgänglighet. Ett gränssnitt för redovisningsstöd till EU-projekt har tagits fram vilket föreläggs nämnden för beslut i ett särskilt ärende. Från och med 2013 utförs ekonomitjänster åt ett antal mindre bolag.

Arbetet med att effektivisera stadens löneadministration bedrivs planenligt. Antalet löner per administratör och månad uppgår till 962, att jämföra med årsmålet 960 som bedöms

komma att uppnås (se bilaga 2a). Löneservicefunktionen för inkommande frågor har under perioden haft en lösningsgrad (andel frågor som löses vid första kontakten) på 85%, liksom andelen inkommande samtal som har besvarats inom 25 sekunder. Med utgångspunkt bl a från resultatet i kundundersökningen 2012 arbetar verksamheten med att i högre grad än tidigare anpassa servicen till kundernas behov. Bland annat pågår ett arbete som syftar till att införa ett särskilt chefsstöd. Vidare ska nämnas att ett arbete med att kvalitetssäkra rutiner och information på pensionsområdet pågår i samarbete med stadsledningskontoret.






Kommentarer till KF:s aktiviteter

Staden ska under året genomföra en genomlysning av stadens samlade regelverk i syfte att minska byråkratin samt kostnaderna för privatpersoner och företagare. Servicenämnden kommer att medverka i genomlysningen i de delar som anknyter till nämndens verksamhetsansvar



Servicenämnden verkar aktivt för att finna interna samarbeten i staden som genererar effektiviseringar. Detta avser exempelvis samverkan kring nya funktioner för kontaktcenterverksamheten samt samverkansvinster kring nyttjande och utveckling av stadens gemensamma IT-service.


Nämnden utvecklar tjänster och arbetssätt som bidrar till att förenkla och effektivisera inköpsprocessen. Upphandlingsverksamheten deltar i detta sammanhang i stadens projekt Effektiva inköpsprocesser vilket syftar till att genom införandet av ett gemensamt IT-stöd för inköp nå ökad avtalstrohet och kostnadsbesparingar för verksamheterna genom inköp av rätt produkt till rätt pris.

Som framgår ovan har ett projekt för kartläggning av förvaltningarnas och bolagens önskemål samt för tjänsteutveckling tillsatts. Ambitionen är att bredda utbudet av tjänster samt att i tillämpliga delar utveckla kundanpassade lösningar för servicetjänster såväl som för beställarstöd. Arbetet med kartläggning av önskemål har påbörjats under våren.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationns andel av de totala kostnaderna			4,5 %	minska	2013
					
					
					
					
					

Uppfylls helt

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm  Uppfylls helt			90	tas fram av nämnden	2013
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen  Uppfylls inte			1 st	tas fram av nämnden	2013

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Arbeta för genomgripande regelförenklingar med målsättningen att öka stadens servicegrad.	2013-01-01	2013-12-31	
 Finna interna samarbeten i staden som genererar effektiviseringar.	2013-01-01	2013-12-31	
 Förenkla och effektivisera inköpsprocessen.	2013-01-01	2013-12-31	
 Servicenämnden ska hitta effektiva, kundanspassade servicetjänster, såväl som för beställarstöd.	2013-01-01	2013-12-31	

Nämndens mål

Servicenämnden har följande mål för verksamheterna:

- Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service
- Servicenämnden ska effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten
- Servicenämnden ska effektivisera koncernens gemensamma IT-service
- Servicenämnden ska effektivisera koncernens telefoni
- Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration
- Servicenämnden 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 och produktivitet med mera. För fem av dessa indikatorer har prognos och utfall rapporterats ovan under kommunfullmäktiges mål 3.2. Vad avser årsmålen för de övriga nämndindikatorerna är bedömningen att dessa kommer att uppnås. Resultaten kommer att redovisas i verksamhetsberättelsen.

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 28 synpunkter och klagomål dokumenterats gällande nämndens verksamheter, varav två avser positiva synpunkter, tre är förbättringsförslag och 23 är klagomål. Av klagomålen avser tio fel samt brister vad gäller servicens effektivitet. Vidare har fem klagomål getts vad gäller bemötandet. Övriga negativa synpunkter gäller tillgänglighet, information och systemanvändning med mera. Förvaltningen har åtgärdat klagomålen samt genomfört översyn och förbättringar 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.

Förvaltningen har också tagit emot sju klagomål gällande leverantörsutförandet av stadens gemensamma IT-tjänster. Dessa klagomål har gått igenom vid veckovis uppföljning med leverantören samt i samband med återkoppling till kunderna.

Bilagor

1. Blanketter
2. Prestationer och statistikuppgifter
 - 2a Löneadministration och ekonomiadministration
 - 2b Äldre direkt och förskola
 - 2c Gemensam växel
 - 2d Tyck Till