

**Handläggare**  
Lars Ericsson  
Telefon: 08-508 11 818**Till**  
Servicenämnden  
2013-09-24

## **Tertialrapport 2 2013**

### **Förslag till beslut**

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapporten med delårsbokslut till kommunstyrelsen.

Teenie Bennerholt  
FörvaltningschefChrister Edfeldt  
Administrativ chefLiselothé Engelgren  
VerksamhetschefMariann Hellström  
VerksamhetschefAnne-Sofie Ohlsson  
VerksamhetschefAnna-Karin Sandén  
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. Nämnden prognostiserar för året ett underskott om 1,5 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 0,7 mnkr efter resultatdispositioner.

Inom ramen för målet *Stockholm är 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 säkerhetsarbetet.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* bidrar nämnden 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 erbjuder kontaktcentret från den 1 juli service gällande frågor om omsorg för personer med funktionsnedsättning.

Även nämndens insatser avseende medarbetarnas delaktighet, ledarskap samt arbetsmiljö med mera bidrar till att detta mål infrias. Trots ett strategiskt arbete för att minska sjukfrånvaron bedöms nämndens årsmål på området inte komma att uppnås.

Nämnden 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 tjänster och beställarstöd med utgångspunkt från kundernas behov och med syftet att öka effektiviteten för staden som helhet. Nämnden har genomfört en kartläggning av förvaltningarnas och bolagens önskemål som en utgångspunkt för utveckling av tjänsterna och etablering av nya

tjänsteområden. Vidare arbetar nämnden kontinuerligt med att utveckla tjänsternas prismodeller.

## **Ärendets beredning**

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2013-09-17.

## **Inledning**

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en stad i världsklass. Servicenämnden 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 och mål för verksamhetsområdena 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 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. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök***

 Uppfylls helt

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Prognos helår	Årsmål	Övergripande mål	Period
 Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	0 %	0 %		0 %	36 %	2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Tillsammans med berörda nämnder utveckla tjänster riktade till näringslivet.	2013-01-01	2013-10-31	


Servicekommittén erbjuder genom kontaktcentret tjänster riktade till näringslivet inom uppdragen som avser avfall, parkeringstillstånd, serveringstillstånd för alkohol, bokning av tillfälliga försäljningsplatser och miljö. Under våren har ett första möte genomförts med Stockholm Business Development (ett dotterbolag inom Stockholm Business Region) för diskussioner om hur samarbetet med företagslotsen kan utvecklas.

*KF:s mål för verksamhetsområdet:*
*1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande*
 Uppfylls helt

Nämnden erbjuder i enlighet med årsmålet möjlighet till praktikplats för fem aspiranter från Jobbtorg Stockholm. Så här långt har förvaltningen dock inte fått någon förfrågan.

I kommunstyrelsens avstämning av mål och budget för 2013 uppmanas socialnämnden att, tillsammans med stadsdelsnämnderna och servicekommittén, utarbeta ett förslag till utformning av en tjänst för lättillgänglig information om ekonomiskt bistånd inom Kontaktcenter Stockholm. Ett samarbete har inletts med berörda parter. I början av september genomför socialförvaltningen ett första informationsmöte med

stadsdelsförvaltningarna där kontaktcentret medverkar och presenterar sin verksamhet. Mötet ska resultera i ytterligare underlag inför utarbetandet av ett förslag.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Prognos helår	Årsmål	Övergripande mål	Period
 Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	0 st	0 st	5 st	5 st	1600 st	Tertial 2 2013

*KF:s mål för verksamhetsområdet:  
1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar*

 Uppfylls helt

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


Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Prognos helår	Årsmål	Övergripande mål	Period
 Elanvändning per kvadratmeter		37 kwh/kvm		34 kwh/kvm	34 kWh	2013


**KF:s mål för verksamhetsområdet:**
**1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad**

 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.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Prognos helår	Årsmål	Övergripande mål	Period
 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA		100 %		100 %	100 %	2013

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Genomföra minst en krisledningsövning på ledningsgruppsnivå.	2013-01-01	2013-12-31	

**KF:s inriktningsmål:**
**2.Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras**

 Uppfylls helt

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. Kontaktcentret erbjuder från den 1 juli svar på frågor om stöd och service till personer med funktionsnedsättning inom tre stadsdelsområden. Övriga stadsdelsförvaltningar ansluts till tjänsten under hösten.

*KF:s mål för verksamhetsområdet:*

*2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald*

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar till att infria målet genom kontaktcentret som genom information 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

Sedan den 1 juli ger kontaktcentret svar på frågor samt information om stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Stadsdelsförvaltningarna ansluts successivt till tjänsten under hösten. Först ut från halvårsskiftet var Södermalm, Skärholmen och Skarpnäck. Från den 1 november kommer samtliga stadsdelsförvaltningar att omfattas av tjänsten.

Servicenämnden har kommunfullmäktiges uppdrag att genom kontaktcentret svara för kolloadministration. Uppdraget omfattar dels att svara på frågor via telefon och e-post, dels att ge stöd och support till föräldrar som ansöker om kollo via e-tjänsten. Vidare skickar kontaktcenter pappersansökningar till den som önskar det samt registrerar de pappersansökningar som inkommer. I samband med årets kolloansökningsperiod gjordes ett särskilt utskick av pappersansökningar till samtliga berörda vårdnadshavare för att ytterligare underlätta att ansöka. Inför sommaren 2013 inkom 3 916 ansökningar (varav 1 452 i pappersform). Samtliga sökande erbjöds plats och 3 493 tackade ja. Antal ansökningar och erbjudna platser ökade marginellt jämfört med 2012.

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.

Aktivitet	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 5,4% (12 månaders rullande, augusti 2012 – juli 2013). Korttidssjukfrånvaron och



långtidssjukfrånvaron uppgår till 2,3% respektive 3,1%. Då årsmålet för nämnden är en total sjukfrånvaro om 4,3% kommer målet med största sannolikhet inte uppnås. Den relativt omfattande långtidssjukfrånvaron kan till största delen förklaras av att några medarbetare har drabbats av sjukdomar som innebär stor frånvaro från arbetet och som arbetsgivaren har mycket begränsade möjligheter att kunna påverka.






Den totala sjukfrånvaron har dock sjunkit något jämfört med förra mätperioden och förhoppningen är att de hälsofrämjande åtgärder som arbetsgivaren erbjuder ska leda till att sjukfrånvaron fortsätter att minska under året. Som exempel på förebyggande insatser kan nämnas subventionerad massage, en friskvårdstimme i veckan på arbetstid samt tillgång till träningslokal och olika gympingpass.

Det strukturerade arbetet med att minska sjukfrånvaron inbegriper att 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 när medarbetarundersökningen är genomförd som en analys av måluppfyllelsen kan göras.

Under sommaren har tio ungdomar haft ferieanställning inom löne-och pensionsadministrationen. De har främst arbetat med sortering av löneunderlag vilket har inneburit en avlastning för ordinarie personal främst vid lönekörningstillfällena.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Prognos helår	Årsmål	Övergripande mål	Period
 Antal	10 st	10 st	10 st	10 st	5100	2013

Indikator	Period ens utfall	Period ens utfall VB 2012	Prognos helår	Årsmål	Övergripa nde mål	Period
ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi						
 Aktivt Medskapande index		77		80	80	2013
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid		100 %		100 %	75 %	2013
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare		69 %		73 %	80	2013
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.		91 %		93 %	92	2013
 Sjukfrånvaro	5,4%	4,8 %	5,2%	4,3 %	4,4 %	Tertial 2 2013

**KF:s inriktningsmål:**
**3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva**

 Uppfylls helt




Nämnden arbetar vidare med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Detta sker genom fortsatt etablering och utveckling av tjänster och beställarstöd, med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov samt för att öka effektiviteten för staden som helhet. Som grund för detta arbete genomför nämnden en kartläggning av förvaltningarnas och bolagens önskemål. Nämnden arbetar också kontinuerligt med att utveckla tjänsternas prismodeller.

*KF:s mål för verksamhetsområdet:*

### 3.1 Budgeten är i balans

 Uppfylls helt

Nämnden prognostiserar för året ett underskott om 1,5 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 0,7 mnkr efter resultatdispositioner. Årsmålen för budgetföljsamhet och prognossäkerhet bedöms komma att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Prognos helår	Årsmål	Övergripande mål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,61 %			100 %	100 %	Tertial 2 2013
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100,8 %			100 %	100 %	Tertial 2 2013
 Nämndens prognossäkerhet T2		39 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2013

## Uppföljning av driftsbudget

### Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Budget 2013	Bokfört tom augusti	Prognos	Budget- justering	Resultat
<b>Nämndens anslag</b>					
Kostnader	178,8	121,8	183,9		-5,1
<i>Varav avskrivningar och internränta</i>	<i>0,9</i>	<i>0,7</i>	<i>1,1</i>		<i>-0,2</i>
Intäkter	178,8	119,9	182,4		3,6
<b>Nettoresultat före resultatdisposition</b>	<b>0,0</b>	<b>-1,9</b>	<b>-1,5</b>	<b>0,0</b>	<b>-1,5</b>
Ingående resultatfond			7,0		7,0
Utgående resultatfond			4,8		4,8
Budget och resultat efter resultatdisposition	<b>0,0</b>	<b>-1,9</b>	<b>0,7</b>	<b>0,0</b>	<b>0,7</b>

Budgeten består av förväntade 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 1,5 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 0,7 mnkr efter resultatdispositioner. Resultatfonden från föregående år uppgår till 7,0 mnkr varav 4,0 mnkr nyttjas för strategiska satsningar.

### Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Budget 2013	Bokfört tom augusti	Prognos	Avvikel se	Bokslut 2012
Nämnd och administration	30,7	24,0	36,0	-5,3	30,6
Löneadministration	34,3	21,0	32,8	1,5	33,0
Upphandling	12,1	7,7	12,2	-0,1	9,2
Kontaktcenter	41,1	28,0	41,7	-0,6	38,1
Varav Äldre Direkt	11,1	7,9	12,6	-1,5	13,3
Ekonomiadministration	48,6	32,2	49,5	-0,9	42,3
IT -service	11,1	8,2	10,6	0,5	13,3
Avskrivningar	0,9	0,6	1,0	-0,1	0,7
Internränta	0,0	0,1	0,1	-0,1	0,2
<b>Summa kostnader</b>	<b>178,8</b>	<b>121,8</b>	<b>183,9</b>	<b>-5,1</b>	<b>167,4</b>
Nämnd och administration	0,8	0,8	2,3	1,5	1,6
Löneadministration	43,6	28,7	42,8	-0,8	43,0
Upphandling	14,4	11,0	15,4	1,0	12,2
Kontaktcenter	44,7	29,2	43,7	-1,0	39,5
Varav Äldre Direkt	15,7	10,5	15,7	0,0	14,8
Ekonomiadministration	62,6	40,3	63,5	0,9	58,2
IT-service	12,7	9,9	14,7	2,0	15,6
<b>Summa Intäkter</b>	<b>178,8</b>	<b>119,9</b>	<b>182,4</b>	<b>3,6</b>	<b>170,0</b>
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	-1,9	-1,5	-1,5	2,5
Ingående resultatfond			7,0	7,0	7,0
Utgående resultatfond			4,8	4,8	7,0
<b>Nettoresultat efter resultatdisposition</b>	<b>0,0</b>	<b>-1,9</b>	<b>0,7</b>	<b>0,7</b>	<b>2,5</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,

lokalkostnader och centrala IT-kostnader. Här bokförs också kostnader av engångskaraktär såsom större utbildningsinsatser, utvecklingsprojekt samt kommunikationsinsatser som finansieras med medel ur resultatfonden. Verksamheten prognostiserar ett underskott om 3,8 mnkr. Underskottet beror främst på ovan nämnda engångskostnader.

#### Verksamhetsområdena löneadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,7 mnkr. Överskottet avser kostnadssidan och beror på lägre personalkostnader än beräknad.

#### Verksamhetsområde upphandling

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,9 mnkr. Överskottet avser intäktssidan och beror främst på nya uppdrag.

#### Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre Direkt

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 1,6 mnkr. Av underskottet avser 1,0 mnkr intäktssidan vilket främst beror på lägre intäkter på grund av minskat antal ärenden. Underskottet på kostnadssidan beror på högre personalkostnader än beräknat på grund av det nya uppdraget gällande omsorg om funktionshindrade.

#### Verksamhetsområde ekonomiadministration

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

#### Verksamhetsområde IT

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 2,5 mnkr. Överskottet på kostnadssidan beror på lägre personalkostnader än planerad. Överskottet på intäktssidan beror dels på interna intäkter från stadsledningskontoret och viten från Volvo.

### **Resultatenheter**

Servicenämnden är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 7,0 mnkr används 4,0 mnkr för att täcka kostnader för strategiska satsningar. Resterade medel om 3,0

mnr samt överskott om 1,8 mnr från 2013 föreslås föras över till 2014.

### Investeringar

(mnr)	Investeringsplan	Utgifter tom augusti	Prognos
Inventarier och maskiner	1,0	1,7	1,7

Nämnden har tilldelats 1,0 mnr i investeringsplan. För 2013 beräknas utgifterna uppgå till 1,7 mnr. Utgifterna avser tilläggsanskaffningar i form av inventarier främst för Kontaktcenter. Avvikelser mot budget på 0,7 mnr täcks med överskott på driftbudgeten.

### Omslutningsförändringar

Inga omslutningsförändringar anmäles i nuläget.

### Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2013-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

#### *Tillgångar*

Balansräkningen visar tillgångar om 59 521 656,24 kr. Av omslutningen avser 5 811 395,07 kr anläggningstillgångar som avser inventarier. Omsättningstillgångarna uppgår till 53 710 261,17 kr och avser i huvudsak interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 31 073 087,75 kr. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 16 554 591,81 kr. Vidare finns diverse kortfristiga fodringar om 6 082 581,61 kr som främst avser ingående moms.

I jämförelse med motsvarande period 2012 har tillgångarna ökat med 3 899 566,30 kr. Den största delen av ökningen avser förutbetalda kostnader och upplupna intäkter om 1 875 064,8 kr. Detta beror främst på ökad försäljning jämfört med samma period förra året. Diverse kortfristiga fodringar har ökat med 901 639,31kr och beror på ökad omsättning.

Anläggningstillgångarna har ökat med 918 063,17 kr vilket beror på inköp av inventarier som exempelvis möbler till Kontaktcenter.

### *Skulder och eget kapital*

Skulder och eget kapital uppgår till 59 521 656,24 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 6 122 639,77 kr varav leverantörsskulderna uppgår till 2 324 018,50 kr. Upplupna kostnader uppgår till 3 373 466,06 kr och avser löner, telefoni, konsulttjänster m m.

I jämförelse med samma period föregående år har skulderna minskat med 2 825 119,34 kr. Minskningen avser främst leverantörsskulderna och beror på att fakturor från Volvo, avseende databashotellet, inte var bokförda p g a tvist med leverantören.

Eget kapital uppgår till 53 399 016,47 kr och har ökat med 6 724 685,63 kr i jämförelse med samma period föregående år.

### ***KF:s mål för verksamhetsområdet:***

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

 Uppfylls helt

Nämndens bidrar planenligt till att infria stadens mål. 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 deltar inte någon enhet i stadens kvalitetsutmärkelse. Förvaltningen planerar för deltagande i nästa års utmärkelse.

Arbetet med att effektivisera stadens administrativa tjänster fortsätter. Tjänsterna och beställarstödet utvecklas med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov och med syftet att öka effektiviteten för staden som helhet. Inom ramen för ett särskilt projekt har nämnden kartlagt förvaltningarnas och bolagens önskemål om tjänster och service. Projektet syftar också till att utarbeta en modell för tjänsteutveckling och etablering av nya tjänsteområden. I sammanhanget kan 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. Nämnden arbetar också kontinuerligt med att utveckla tjänsternas prismodeller.

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

Kontaktcenterverksamheten bedrivs och utvecklas planerligt. Utfallet för lösningsgrad (andel inkommande frågor som löses vid första kontakten) är 86% och årsmålet 80% bedöms komma att uppnås. För indikatorn andelen samtal som besvaras inom en minut är utfallet 70% att jämföra med årsmålet 85% . Prognosvärdet för året är 80% och årsmålet förväntas därmed inte uppnås. Förklaringen till detta är dels att verksamheten under perioden haft några vakanser på personalsidan, dels att vissa oförutsedda händelser inom staden har orsakat mycket stora samtalsvolymerna vilket inte helt har kunnat kompenseras med hjälp av extrapersonal. Under den senaste tertiäperioden har bemanningen förbättrats vilket har lett till ett bättre resultat.

Under våren har hela verksamheten samlokaliseras i utbyggda lokaler i Husby centrum. Den 1 juli startade kontaktcenters nya uppdrag avseende frågor om stöd och service för personer med funktionsnedsättning. Diskussioner förs även med andra förvaltningar om eventuella framtida uppdrag. Som ovan har nämnts pågår också ett arbete som syftar till att ta fram ett förslag till utformning av ett uppdrag till kontaktcentret gällande att svara på frågor om ekonomiskt bistånd.

Upphandlingsverksamheten har under perioden arbetat med ett flertal centrala upphandlingar. För avtalsområdet bevakningstjänster har nytt avtal slutits med två rangordnade leverantörer. Verksamheten genomför ett stort antal samordnade upphandlingar samt uppdrag från enskilda förvaltningar och bolag. Under perioden har 28 förfrågningar om upphandlingsstöd inkommit från stadens förvaltningar. Totalt 16 uppdrag har

påbörjats och tolv uppdrag har avdelningen tvingats tacka nej till av resursskäl. De genomförda uppdragen har utvärderats och sammantaget är förvaltningarna mycket nöjda med utförandet. Därutöver deltar verksamheten aktivt i stadsövergripande projekt för att utveckla och effektivisera upphandlingsarbetet, avtalsarbetet samt inköpsarbetet.

IT-verksamheten inom serviceförvaltningen förväntas enligt ett förslag från stadsledningskontoret komma att avvecklas vid årsskiftet. Ansvar för den gemensamma IT-servicen föreslås införlivas i kommunstyrelsens befintliga ansvar för övrig IT-leverans inom staden och ärendet föreläggs kommunfullmäktige för beslut senare under hösten. Serviceförvaltningen driver verksamheten till årsskiftet i dialog med stadsledningskontoret.

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 4949 respektive 2978 att jämföra med årsmålen som är 4 600 och 3 300 (se bilaga 3a)

Verksamheten arbetar med att hitta effektiva lösningar för de förbättringsområden som identifierades i kundundersökningen 2012, bland annat avseende telefoni och tillgänglighet. En nyhet för året är att ekonomitjänster erbjuds även ett antal mindre bolag. Vidare har ett projekt startat för att förbereda och implementera leverans av ekonomitjänster till Storstockholms brandförsvarsförbund från 2014.

Arbetet med att effektivisera stadens löneadministration bedrivs planenligt. Antalet löner per administratör och månad uppgår till 953, att jämföra med årsmålet 960 som bedöms komma att uppnås (se bilaga 3a). Löneservicefunktionen för inkommande frågor har under perioden haft en lösningsgrad (andel frågor som löses vid första kontakten) på 86%. Pensionsadministrationen har handlagt 674 ärenden under perioden. Tilläggstjänster genomförs som planerat.

Med utgångspunkt i resultatet av kundundersökningen sker en översyn av verksamheten med syftet att i högre grad anpassa servicen till kundernas behov. Detta har bland annat resulterat i etablering av den nya funktionen Chefsstöd lön som startade den 22 augusti. Funktionen syftar till att förbättra och utveckla service och tillgänglighet för stadens chefer och

personaladministratörer. Verksamheten arbetar också planerligt vidare med att utveckla information och samarbete med kunderna såsom exempelvis i samband med kundmöten.

Förvaltningens prognosvärden för årsmålen ovan överensstämmer med målvärdena i de fall inget annat anges.



### Kommentarer till KF:s aktiviteter


Staden genomför under året en genomlysning av stadens samlade regelverk i syfte att minska byråkratin samt kostnaderna för privatpersoner och företagare. Servicenämnden bevakar uppdraget och avser att medverka inom ramen för nämndens verksamhetsansvar.





Servicenämnden verkar aktivt för att finna interna samarbeten i staden som genererar effektiviseringar. Detta avser exempelvis samverkan kring nya funktioner för kontaktcenterverksamheten.

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

Som framgår ovan genomförs en kartläggning av förvaltningarnas och bolagens önskemål gällande utbud och utveckling av tjänsterna. Ambitionen är att bredda tjänsteutbudet samt att i tillämpliga delar utveckla kundanpassade lösningar. Kartläggningen visar att det finns önskemål gällande exempelvis konsulttjänster/projektledning, lokalplanering, HR-stöd, internkontroll, nämndsekretariat med mera. Vidare önskas ett starkare kundfokus från serviceförvaltningens sida.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Prognos helår	Årsmål	Övergripande mål	Period
 Administrationens andel av de totala kostnaderna		4,9 %		4,5 %	minska	2013
 Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm		83	90	90	tas fram av nämnden	2013

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2012	Prognos helår	Årsmål	Övergripande mål	Period
 Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen		1 st		1 st	tas fram av nämnden	2013

Aktivitet	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, kundanpassade 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. Årsmålen för de övriga nämndindikatorerna bedöms komma att uppnås (prognosvärdena är desamma som respektive mål). Resultaten 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 54 synpunkter och klagomål dokumenterats gällande nämndens verksamheter, varav sex avser positiva synpunkter och 48 är klagomål. Av klagomålen avser 16 st servicens effektivitet. Vidare har 12 klagomål getts angående information och sju klagomål avseende bemötandet. Övriga negativa synpunkter gäller tillgänglighet, 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 samt 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. Rapport, resultat och balansräkning  
Prestationer och statistikuppgifter:
- 3a Ekonomiadministration och löneadministration
- 3b Äldre direkt och förskola
- 3c Gemensam växel
- 3d Tyck Till