

**Handläggare**

Lars Ericsson

Telefon: 08-508 11 818

**Till**

Servicenämnden

2013-12-17

**Verksamhetsplan och budget 2014****Förslag till beslut**

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplanen inklusive föreslagna omslutningsförändringar och överlämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.

Teenie Bennerholt  
FörvaltningschefChrister Edfeldt  
Administrativ chefMariann Hellström  
VerksamhetschefLiselothe Engelgren  
VerksamhetschefAnna-Karin Sandén  
VerksamhetschefAnne-Sofie Ohlsson  
Verksamhetschef

## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena.

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2013-12-10. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

## Sammanfattning

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en storstad i världsklass - mångsidig och upplevelserik, innovativ och växande samt till medborgarnas stad.

Serviceämnden ska inom ramen för visionen bidra till stadens attraktivitet och utveckling, till kvalitet och valfrihet för medborgarna samt till kostnadseffektiva verksamheter. Denna verksamhetsplan innehåller serviceämndens planerade arbete under året för att medverka till att infria kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. Här inkluderas för nämnden nya uppdrag i enlighet med kommunfullmäktiges budget.

Nämnden ska medverka till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål *Stockholm är en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* genom att inom Kontaktcenter Stockholm ge lättillgänglig service till medborgare, företag och andra intressenter. Vidare bidrar nämnden till att infria målet genom miljöarbetet.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras* erbjuder nämnden genom kontaktcenterverksamheten snabb information och kvalificerad service gällande stadens verksamheter. De äldre ska erbjudas utökad tillgänglighet till verksamheten genom att Äldre direkt inför helgöppet. Invånarnas möjligheter till aktiva val underlättas genom information om äldreboenden, förskolor etc. Servicen avseende omsorg för personer med funktionsnedsättningar ska utvecklas och göras mer tillgänglig. Inom ramen för detta mål genomförs också insatser för samtliga verksamheter gällande ledarskap, medarbetarskap, hälsa och arbetsmiljö samt åtgärder för att minska sjukfrånvaron.

När det gäller målet *stadens verksamheter är kostnadseffektiva* ska nämnden inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner. Här bidrar nämnden till att

skapa förutsättningar för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och kunna fokusera på sina kärnverksamheter. Tjänsteutveckling med utgångspunkt från kundernas behov ska bedrivas på ett mer aktivt sätt jämfört med tidigare. Vidare ska nämndens beställarfunktioner aktivt och systematiskt verka för att köpta tjänster och varor ger största möjliga värde för medborgarna samt för stadens förvaltningar och bolag

## Inledning

Enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning ska samtliga nämnder upprätta en verksamhetsplan/budget för det kommande året med utgångspunkt från den budget som kommunfullmäktige har fastställt. Verksamhetsplanen riktas därmed både till kommunstyrelsen och till servicenämnden. För att kommunstyrelsen ska kunna följa upp och granska nämndernas verksamhetsplaner har stadsledningskontoret utfärdat kompletterande anvisningar som nämnderna ska följa vid utformningen av planen. Till verksamhetsplanen hör blanketter samt bilagor gällande internkontrollplan, prislista, risk- och väsentlighetsanalyser samt jämställdhets- och mångfaldsplan.

I budget för 2014 anger kommunfullmäktige följande tre inriktningsmål:

- Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök,
- Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras,
- Stadens verksamheter är kostnadseffektiva.

Kommunfullmäktige har också fastställt mål för verksamhetsområden samt indikatorer och aktiviteter som ska följas upp och genomföras. Nämnderna ska med utgångspunkt från kommunfullmäktiges inriktningsmål, mål för verksamhetsområdena samt indikatorer fastställa specifika och uppföljningsbara nämndmål. Nämndmålen utgör därmed nämndens konkretisering av kommunfullmäktiges mål.

I föreliggande verksamhetsplan fastställer nämnden ett mål inom ramen för inriktningsmålet *kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras*. Nämnden fastställer också mål för sina respektive verksamhetsområden inom ramen för inriktningsmålet *stadens verksamheter är kostnadseffektiva*. I anslutning till vart och ett av dessa mål redovisas nämndens insatser för respektive verksamhetsområde.

För de övriga av kommunfullmäktiges mål som ingår i planen redovisas nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer samt kortfattade redogörelser gällande aktiviteter och planerade insatser.

#### **KF:s inriktningsmål:**

### **1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök**

Servicenämnden medverkar till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som underlättar för medborgare, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med och få information om stadens tjänster. Nämnden bidrar också till att uppfylla målet genom att värna om en hållbar livsmiljö samt i samband med säkerhetsarbete

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

### **1.1 Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa**

Servicenämnden medverkar till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som underlättar för medborgare, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med och få information om stadens tjänster.

Nämnden erbjuder genom kontaktcentret tjänster riktade till näringslivet såsom exempelvis nyttoparkeringstillstånd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser, information om serveringstillstånd för alkohol samt avfallshantering. Diskussioner har vidare inletts med Stockholm Business Region om förutsättningarna för att kontaktcentret helt eller delvis kan svara för funktionen företagslots. Detta arbete kommer att fortsätta med målet att ett uppdrag avseende företagslots kan starta efter sommaren.

Kontaktcentret ska fortsätta att växa och utvecklas. Flera uppdrag kommer att starta alternativt förberedas under 2014. Diskussioner förs bl a med överförmyndarförvaltningen och stadsbyggnadskontoret. Därutöver pågår ett utredningsarbete i samarbete med socialförvaltningen och stadsdelsnämnderna med målet att kontaktcenter ska få uppdrag avseende information om ekonomiskt bistånd.

Fortsatt processutveckling ska ske vad gäller andrahandsuthyrning till brukare med målet att uppnå en effektiv, säker och lika behandling av alla brukare i staden. Ett speciellt fokus ska gälla för hanteringen av hyreshöjningar där förhandlingsordning saknas och ett stort antal ärenden går till hyresnämnden

Servicenämnden anger i likhet med tidigare år inte något målvärde för andel upphandlad verksamhet i konkurrens. Bedömningen är att förutsättningar saknas för konkurrensutsättning under året. Av samma skäl ingår inte någon aktivitetsplan för upphandling i konkurrens i nämndens verksamhetsplan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	0	37 %	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utreda om fler funktioner för företag ska överföras till kontaktcenter, såsom t ex företagslots	2014-01-01	2014-12-31
Utveckla och bredda tjänsteutbudet inom kontaktcenter	2014-01-01	2014-12-31
Vidareutveckla administrationen gällande andrahandsuthyrning till brukare	2014-01-01	2014-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

Nämnden ska medverka till att infria kommunfullmäktiges mål genom att erbjuda praktikplatser för aspiranter från Jobbtorg Stockholm.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	5	1600 st	Tertial

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Nämndens verksamheter värnar om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn tas i möjligaste mån i samband med nämndens

centralupphandlingar samt vid inköp av livsmedel och andra varor. Nämnden verkar också för en minskad elförbrukning, bland annat genom användning av energisnål teknik samt genom att höja medvetenheten om energismart agerande inom organisationen. Vidare används i största möjligaste mån miljövänliga transportmedel vid tjänsteresor.

Servicenämnden kommer att genomföra en central upphandling av cyklar och elcyklar där stadens alla nämnder ingår. Upphandlingen startar i början av januari och genomförs skyndsamt med målet att slutföras senast i slutet av juni.

Nämnden avser att under året se över användningen av miljökriterier som ställs vid upphandling och med utgångspunkt från detta fortsätta att utveckla tillämpningen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100%	tas fram av nämnd/styrelse	År
Elanvändning per kvadratmeter	33kWh	33 kWh	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Delta i stadens upphandling av cyklar och elcyklar	2014-01-01	2014-06-30
Genomföra en central upphandling av cyklar och elcyklar	2014-01-01	2014-06-30
Utveckla användningen av miljökriterier vid upphandling	2014-01-01	2014-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Nämnden ska medverka till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete. En årlig risk- och sårbarhetsanalys genomförs. I denna analyseras konsekvenser att avbrott i verksamheterna i samband med tänka krislägen samt förvaltningens förmåga till att säkerställa kontinuitet och prioriterade åtaganden. Analysen ligger sedan till grund för förvaltningens säkerhetsarbete och krisberedskap samt utgör en

del av underlaget till stadens gemensamma risk- och sårbarhetsanalys

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100%	100 %	År

KF:s inriktningsmål:

## **2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras**

Nämnden bidrar till att uppfylla målet genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder stockholmarna allsidig information om olika alternativ gällande omsorg och skola med mera. Inom ramen för detta mål genomförs också insatser för samtliga verksamheter gällande ledarskap, medarbetarskap, hälsa och arbetsmiljö samt åtgärder för att minska sjukfrånvaron.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.1 Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald**

Nämnden bidrar till att uppfylla målet genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder stockholmarna allsidig information om olika alternativ gällande äldreomsorg, funktionsnedsättning, förskola, skola med flera verksamheter. Medborgarna ges också så långt det är möjligt språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta sker genom att verksamheten erbjuder information och vägledning på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och arabiska. Vidare finns det möjlighet att få information på engelska redan i talsvarsfunktionen.

Nämndmål:

#### **Servicenämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna**

Nämndens mål ska uppnås genom att kontaktcenter underlättar stockholmarnas val exempelvis inom omsorg, utbildning enligt ovan. Kontaktcenter ger också vägledning och support till de tjänster och den information som finns på webben.

Stockholmarnas frågor och ärenden varierar under året utifrån tidpunkt och behov. För att öka kvaliteten i stadens service via webben kommer ett arbete inledas tillsammans med stadsledningskontorets kommunikationsstab med målet att inrätta en central webbfunktion vid kontaktcenter. Webbfunktionens

uppgift bör bland annat innebära att tillhandahålla en god kompetens inom området och löpande uppdatera informationen på webben dels på uppdrag från förvaltningarna, dels utifrån kunskap som inhämtas från kontaktcenters verksamhet.

## 2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Kontaktcentret kommer under året att införa helgöppet vid Äldre direkt. Omfattningen av öppettiderna kommer att utredas och fastställas med utgångspunkt från inhämtade erfarenheter från andra kontaktcenterverksamheter, utredning av efterfrågan samt finansieringen (2 mnkr har avsatts inom äldrenämndens budget).

I budget 2014 understryks att personer med funktionsnedsättning på ett enkelt sätt ska kunna kommunicera med Stockholms stad och att det därför är viktigt att kontaktcentret har kunskap och kompetens kring de tekniska hjälpmedel som används. I socialnämndens budget är 2 miljoner kronor avsatt för att finansiera sådan utrustning hos servicenämnden. Förvaltningen kommer att i samråd med sakkunniga inom och utanför staden ta fram förslag till teknisk utrustning som underlättar för personer med funktionsnedsättning att kommunicera med staden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Äldre direkt ska införa helgöppet	2014-01-01	2014-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndens bidrag till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål för området redovisas under annan rubrik i denna verksamhetsplan (särskilda redovisningar, medarbetarfrågor). Sammanfattningsvis kan nämnas att en kontinuerlig personalplanering ska ske under året i syfte att klara kompetensförsörjningen vid exempelvis förändrade behov eller uppdrag. Utvecklingen följs särskilt vad gäller förslaget i budget 2014 att bolagisera stadens avfallshantering, med avseende på hur detta påverkar nämndens uppdrag och personalbehov. I övrigt kan nämnas att antalet pensionsavgångar under året beräknas vara relativt begränsat, men där det sker (inom framför allt verksamhetsområde lön och pension) kommer nyrekryteringar genomföras.



Vad gäller medarbetarfrågor i övrigt kan nämnas att resultaten av medarbetarundersökningen utvärderas och analyseras noggrant dels av förvaltningsledningen, dels av respektive enhet/avdelning. Resultatet ligger till grund för en utveckling av verksamheten samt av chefernas förmåga att bemöta medarbetarna och kommunicera frågor som är viktiga för att utveckla verksamheterna. Hit hör också att skapa förståelse för hur varje medarbetare kan bidra till ett förverkligande av visionen om ett Stockholm i världsklass.

Nämndens arbete med att främja hälsa och minska sjukfrånvaron handlar dels om aktiva åtgärder för att förebygga ohälsa och sjukdom (bl a friskvårdsinsatser), dels att cheferna är aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som inte är närvarande på arbetet på grund av sjukdom. Tidiga insatser är mycket viktigt i arbetet med att minska sjukfrånvaron.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	10	5100	År
Aktivt Medskapandeindex	82	80	År
Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	100%	100 %	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	80%	80 %	År
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	92%	92 %	År
Sjukfrånvaro	4,4%	4,4 %	Tertial

KF:s inriktningsmål:

### **3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva**

Servicenämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner. I och med detta bidrar nämnden till att förutsättningar ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och fokusera på sina kärnverksamheter. Med utgångspunkt från detta ska nämndens verksamheter inriktas mot effektivisering för staden som helhet samtidigt som tjänsteutveckling med utgångspunkt från kundernas behov ska bedrivas på ett mer aktivt sätt jämfört med tidigare.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.1 Budgeten är i balans

Förvaltningens budgetansvariga chefer gör månatliga uppföljningar av det ekonomiska läget i samråd med controller. Förvaltningsledningen behandlar samtliga uppföljningar för att få en tydlig bild av det ekonomiska läget. Vid eventuella avvikelser vidtas nödvändiga åtgärder vilka följs upp nästföljande månad. Det ekonomiska läget redovisas till nämnden och stadsledningskontoret i form av månadsrapporter, tertialrapporter samt i verksamhetsberättelse innehållande bokslut.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100%	100 %	Tertial
Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100%	100 %	Tertial
Nämndens prognossäkerhet T2	+/-1%	+/- 1 %	År

#### ***Nämndens ekonomiska förutsättningar 2014***

I det följande redovisas serviceförvaltningens ekonomiska förutsättningar för 2014.

Utöver ärendet redovisas i bilaga 1, blanketter 2.1- 2.6 nämndens budget, kostnadsanalys, omslutningsförändringar, investeringar, samt resultatenhet. Vidare redovisas nämndens prislista i bilaga 2.

#### ***Budgetförutsättningar***

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut överförs till nästkommande år enligt gällande regelverk. Detta skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering.

Den ekonomiska omslutningen för 2014 är beräknad till 186,1 mnkr. Finansieringen sker främst genom intäkter reglerade i avtal mellan serviceförvaltningen och respektive förvaltning. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa. Tillsammans med tilläggstjänster beräknas intäkterna enligt följande:

- försäljning av löneadministration om 48,2 mnkr
- försäljning av ekonomiadministration om 69,3 mnkr
- försäljning av kontaktcenterverksamhet om 48,8 mnkr
- ersättning för upphandlingar om 17,1 mnkr

- övriga ersättningar, administration om 2,7 mnkr

En stor del av beräknade intäkter är volymbaserade. Inom löneadministrationen prognostiseras antalet registrerade löner till samma volym som 2013. För verksamhetsområde ekonomiadministration bedöms antalet kundfakturer på helårsbasis minska i förhållande till föregående år och antalet leverantörsfakturer prognostiseras till samma volymer som 2013.

### *Personalomkostnadspålägg*

Personalomkostnadspålägget är oförändrat i förhållande till 2013 och uppgår till 43,4% avseende såväl helårsanställningar som arbetstagare med timlön.

### *Omslutningsförändringar*

Omslutningen om 186,1 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens nämnder och bolag. Se blankett 2.3.

### *Budget per verksamhet*

För nämnden gäller att budgeten skall redovisas i tabellform uppdelat per verksamhetsområde enligt stadens centrala krav på redovisning.

<b>Budget per verksamhet 2014 (belopp i mnkr)</b>			
Nämndens budget	Kostnader	Intäkter	Netto
Nämnd och administration *	41,0	-2,7	38,3
Löneadministration	38,0	-48,3	- 10,3
Upphandling	14,3	-17,1	- 2,8
Kontaktcenter	38,0	-48,8	- 10,8
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>15,5</i>	<i>- 21,0</i>	<i>- 4,3</i>
Ekonomiadministration	53,7	- 69,3	- 15,6
Avskrivningar och internränta	1,1	0,0	1,1
<b>Summa</b>	<b>186,1</b>	<b>-186,1</b>	<b>0,0</b>

\* I ”nämnd och administration” ingår kostnader för nämnd, förvaltningsdirektör, administrativa avdelningen samt gemensamma kostnader. De gemensamma kostnaderna avser t ex lokalkostnader, IT och övrigt.

### *Investeringsplan*

Serviceutskottet har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsmedel från kommunfullmäktige avseende investeringar i maskiner och inventarier. Se blankett 2.4.

### ***Ekonomiska förändringar mellan åren 2012 till 2014***

<b>Ekonomiskt utfall</b>	<b>År 2012 (bokslut)</b>	<b>År 2013 (prognos)</b>	<b>År 2014 (prel. budget)</b>
Kostnader	167,4	183,9	186,1
Intäkter	- 170,0	- 182,4	186,1
<b>Resultat före disposition</b>	<b>-2,5</b>	<b>1,5</b>	<b>0,0</b>

Ökningen mellan 2013 och 2014 beror helt på utökade uppdrag inom verksamhetsområde ekonomiadministration, kontaktcenterverksamhet och upphandling. En minskning sker p g a att IT-service avvecklas från nämnden 2013-12-31.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Serviceutskottet ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner. I och med detta bidrar nämnden till att förutsättningar ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och fokusera på sina kärnverksamheter. Med utgångspunkt från detta ska nämndens verksamheter inriktas mot effektivisering för staden som helhet samtidigt som tjänsteutveckling med utgångspunkt från kundernas behov ska bedrivas på ett mer aktivt sätt jämfört med tidigare.

Kunderna ska vara i centrum för arbetet och utvecklingen. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med verksamheten och att få stöd och vägledning, svar på frågor och rätt service. Liksom föregående år kommer kund/-medborgarundersökningar att genomföras. Resultatet från undersökningarna samt löpande synpunkter från kunder och övriga intressenter används som utgångspunkter för förbättringsarbete

Som ett fortsatt led i arbetet med effektivisering samt kundanpassning av tjänsterna används lean inom hela förvaltningen. Medarbetarna deltar här bland annat i att identifiera vad som är viktigt för kunderna, kartlägga sina arbetsprocesser, eliminera icke värdeskapande aktiviteter samt i tillämpliga delar standardisera arbetet och genomföra förbättringar. Införandet av lean kommer att slutföras och utvärderas under våren varefter ett organiserat arbete med ständiga förbättringar ska fortgå inom alla verksamheter.

Finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster utformas för att ge incitament för förvaltningarna att använda effektiva administrativa system och minimera manuell hantering samt för att säkerställa överensstämmelse mellan prissättning och verklig kostnad. Prismodellen syftar vidare till att stimulera till en hög betalningsmoral med färre påminnelser, inkassokrav etc.

Fortsatta jämförelser med andra kommuner och med marknaden i övrigt ska genomföras angående priser och kostnadseffektivitet. Jämförelserna ska ligga till grund för det fortsatta arbetet med effektiviseringar av stadens gemensamma administrativa funktioner.

Nämnden deltar i framtagning av stadsgemensamma statistikrapporter vilka syftar till att utgöra beslutsstöd inom områdena personal och ekonomi. I möjligaste mån och utifrån önskemål tas även fram förvaltningsspecifika rapporter. Ansvaret omfattar också systemförvaltning av det så kallade LIS-datalagret (ledningsinformationssystem) och Business Objects.

Nämndens medverkan till att uppfylla kommunfullmäktiges mål förutsätter en väl fungerande kommunikation. För att stärka relationen till kunderna och bilden av serviceförvaltningen ska medarbetarna vara tydliga, konsekventa och proaktiva i alla kontakter (via telefoni, e-post, möten osv) med kunder och övriga intressenter. Konceptet Talkmap används för professionell kommunikation och bra bemötande i kundkontakterna. Stor vikt ges vidare åt att bygga upp kvalitativ och ändamålsenlig information om nämndens tjänster och service på stadens nya intranät.

*Kommentarer till kommunfullmäktiges aktiviteter*

Servicenämnden fastställer (under respektive nämndmål nedan) indikatorer som i olika avseenden speglar verksamheternas effektivitet. Detta avser exempelvis andel frågor/ärenden som löses vid första kontakten, andel nöjda kunder samt produktivitet. I takt med att staden och nämnden utvecklar systemstöden för avtalsuppföljning, ärendehantering med mera kommer det att bli möjligt att ytterligare förbättra indikatorer och mätningar.

Förberedelser för att implementera ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter pågår. Under förutsättning att finansiering av systemet/genomförandet löses kommer implementeringen att fortgå under året.

Under året planerar nämnden att på ett mer strukturerat och offensivt sätt än tidigare arbeta med tjänsteutveckling. Syftet med detta är att utveckla såväl befintliga som nya tjänster som servicenämnden kan erbjuda övriga förvaltningar och bolag. Som ett första steg i detta samordnas alla administrativa resurser i en gemensam avdelning i vilken arbetet med tjänsteutveckling får en tydlig roll. I utvecklingen av nya och befintliga tjänster ingår att med kundens behov i fokus se över gränssnitten för befintliga tjänster, att utveckla kunddialogen, att genomföra förstudier och ta fram förslag till prissättning och paketering av tjänster etc.

Kommunstyrelsen ska under året genomföra en översyn av riktlinjerna för vårdnadsbidrag i vilken servicenämnden kommer att medverka.

Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen, utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna införa central avgiftshantering för förskola, fritidshem och fritidsklubb. Hanteringen omfattar ca 87 500 barn.

I budget 2014 ges nämnden i uppdrag att tillsammans med kommunstyrelsen ta fram förslag på organisation och tjänstekatalog för rekryteringsstöd till stadens chefer. Nämnden driver under hösten 2013 i samarbete med stadsledningskontoret ett pilotprojekt som innebär att erbjuda rekryteringsstöd till chefer i två av stadens förvaltningar. Erfarenheterna av detta projekt kommer att vara värdefullt i arbetet med att förbereda och starta en permanent verksamhet som på sikt ska erbjuda rekryteringsstöd till alla chefer inom staden. Detta ska leda till en ökad professionalitet i stadens rekryteringar vilket förväntas stärka stadens varumärke och verksamheternas kvalitet.

Nämnden medverkar (med funktioner inom ekonomi och upphandling) i utvecklingen av stadens projekt Effektivt inköp. Vidare är nämnden en av flera piloter när det gäller att pröva ett stadsgemensamt inköpssystem som har tagits fram inom projektet. Under året ska en anslutning av avtalade leverantörer till detta system ske kontinuerligt. Parallellt utvecklas kravställandet gällande e-handel inför kommande upphandlingar. Från 2015 sker breddinförande av effektivt inköp inom staden i samband med utrullning av nytt ekonomisystem.

Utöver aktiviteterna ovan får nämnden enligt budget 2014, av Södermalms stadsdelsnämnd uppdraget att upphandla utförare till sommarkolloverksamheten.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Administrationns andel av de totala kostnaderna	4,5%	Minska	År
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	90%	tas fram av nämnden	Tertial
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen	1	tas fram av nämnden	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet	2014-01-01	2014-12-31
Servicenämnden ska fortsätta implementeringen av ärendehanteringssystem inom hela nämnden	2014-01-01	2014-12-31
Servicenämnden ska utveckla formerna för kundanpassning i delar av tjänsteutbudet	2014-01-01	2014-12-31
Kommunstyrelsen ska i samverkan med servicenämnden, stadsdelsnämnderna se över riktlinjerna för vårdnadsbidrag	2014-01-01	2014-12-31
Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen, utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna införa central avgiftshantering för bland annat förskola	2014-01-01	2014-12-31
Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden ta fram förslag på organisation och tjänstekatalog för rekryteringsstöd till stadens chefer	2014-01-01	2014-12-31

Nämndmål:

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

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter en enkel och tydlig kanal för snabb information och kvalificerad service. Minst 90 % av de som kontaktar verksamheten ska vara nöjda med servicen och bemötandet. Minst

80 % av de inkommande frågorna ska lösas vid första kontakten (genomsnitt för hela verksamheten). För enskilda svarsgrupper kan lösningsgraden dock variera beroende på gränssnittet för kontaktcentrets uppdrag.

Verksamheten ska utvecklas med utgångspunkt från invånarnas behov. Kontaktcenter Stockholm ska vara det självklara alternativet när staden har projekt eller verksamheter som ställer krav på kommunikation med medborgarna.

Uppdraget avseende gemensam växel syftar till att effektivisera stadens telefoni. Förvaltningarna och bolagen ska få kvalificerat stöd avseende den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen samt gällande införande av övergripande funktionalitet i växellösningen.

*Inriktning och utveckling*

Kontaktcenter Stockholm ger service gällande äldreomsorg och funktionsnedsättning, förskola och skola, sommarkoloniverksamhet, parkeringstillstånd, avfall och hälsoskydd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser, ansökan om serveringstillstånd för alkohol samt allmänna frågor om Stockholms stad. Vidare ges service avseende fakturafrågor angående tomträttsavgälder, e-faktura samt inloggningssupport avseende stadens e-tjänster.

Kontaktcentret har dessutom stadsdirektörens uppdrag att vara kontaktperson för IMI, vilket är ett webbaserat IT-system som ger myndigheter inom EU möjlighet att utbyta information om tjänsteutövare. Verksamheten omfattar också gemensam växel samt systemägarskap, förvaltning och utveckling av den stadsövergripande e-tjänsten för synpunkter och klagomål (Tyck till).



Utbyggnaden av kontaktcentrets verksamhet fortsätter under året. Flera uppdrag kommer att starta alternativt förberedas. Diskussioner förs bl. a med överförmyndarförvaltningen och stadsbyggnadskontoret. Därutöver pågår ett utredningsarbete i samarbete med socialförvaltningen och stadsdelsnämnderna med målet att kontaktcenter får uppdrag avseende information om ekonomiskt bistånd.

Stockholmarnas frågor och ärenden varierar under året utifrån tidpunkt och behov. För att öka kvaliteten i servicen via webben kommer ett arbete inledas tillsammans med stadsledningskontorets kommunikationsstab med målet att inrätta en central webbfunktion vid kontaktcenter. Webbfunktionens uppgift ska bland annat vara att tillhandahålla en god kompetens inom området och löpande uppdatera informationen på webben dels på uppdrag från förvaltningarna, dels utifrån kunskap som inhämtas från kontaktcenters verksamhet.

I Äldre direkts uppdrag ingår att vägleda äldre som vill välja eller byta utförare av vårdinsats. I budget 2014 understryks vikten av de äldres möjligheter till valfrihet ytterligare jämfört med tidigare. Äldrenämnden och stadsdelsnämnderna har uppdraget att gemensamt ta ett aktivt ansvar för att information om valfriheten finns att tillgå såväl i digital form som muntligt och i tryck. Information om samtliga stadsdelsnämnders aktiviteter för äldre ska finnas tillgängligt via Äldre direkt. Ett samordnat arbete med att förbättra informationen förväntas här underlätta för Äldre direkt att lämna korrekt och allsidig vägledning.

Under året kommer kontaktcenter att införa helgöppet vid Äldre direkt. Som tidigare har nämnts finansieras denna utökning av öppettiderna under året via äldrenämndens budget.

I budget 2014 understryks att personer med funktionsnedsättning på ett enkelt sätt kunna kommunicera med Stockholms stad och att det därför är viktigt att kontaktcenter har kunskap och kompetens kring de tekniska hjälpmedel som används. I socialnämndens budget är 2 miljoner kronor avsatt för att finansiera sådan utrustning hos servicenämnden. Förvaltningen kommer under året att i samråd med sakkunniga inom och utanför staden ta fram förslag till teknisk utrustning som underlättar för personer med funktionsnedsättning att kommunicera med staden. De tekniska hjälpmedlen ska installeras under året.

### *Organisation och arbetssätt*

Verksamheten är organiserad i tre enheter och är lokaliserad till Husby centrum.

Målen för verksamheten ska uppnås genom att medarbetarna har god kunskap inom de olika områdena. Inkommande ärenden till kontaktcenter ska tas om hand snabbt och såväl invånare som förvaltningar ska vara trygga med att den information som kontaktcenter Stockholm lämnar är korrekt. Kommunikationen mellan verksamhetsområdet och uppdragsgivarna ska vara proaktiv. Detta kan handla om att förvarna om tillfälliga volymförändringar, särskilda händelser etc som påverkar verksamheten och tillsammans minimera konsekvenserna av dessa.

För att säkerställa tjänsternas kvalitet satsar kontaktcentret på kontinuerlig kompetensutveckling avseende verksamhetskunskap, serviceattityd och bemötande. Det sker bland annat genom utbildningsinsatser, coaching och medlyssning.

Servicenämnden ansvarar genom kontaktcentret för den stadsgemensamma tjänsten Tyck till. Här kan stadens invånare lämna synpunkter, beröm och idéer avseende stadens verksamheter.

Nämnden ansvarar också för att effektivisera stadens telefoni genom den gemensamma växeln. Förvaltningen följer fortlöpande leveransen av tjänsten gemensam växel med avseende på omfattning och kvalitet. Med utgångspunkt från detta ges stöd till stadens verksamheter avseende den kontraktsmässiga förvaltningen av leveransen samt gällande införande av övergripande funktionalitet i växellösningen.

Därutöver svarar verksamheten för riktlinjer, rutiner och rådgivning gentemot förvaltningar och bolag. Detta arbete sker i nära samarbete med stadens förvaltningar/bolag, telefonistrategen på stadsledningskontoret samt med leverantörerna.

### *Uppföljning*

För att följa upp om stockholmarnas upplevelse av service och kvalitet hos kontaktcenter Stockholm motsvarar det årsmål som servicenämnden fastställt, kommer medborgarundersökningar att

genomföras under året. Årligen genomförs även en kundundersökning som är riktade till kontaktcenters beställande förvaltningar.

Regelbundet återkommande kundmöten med förvaltningarna genomförs då man tillsammans följer upp serviceavtal, gränssnitt, statistik och rutiner. Dessa möten är mycket viktiga för att skapa förståelse för varandras uppdrag och för att tillsammans utveckla servicen till stockholmarna.

Kontaktcentret kommer att arbeta vidare med att utveckla statistik från verksamheten och från Tyck till. Målet är att stadens förvaltningar genom den statistik som kontaktcentret bidrar med får en bättre kunskap om vad stockholmarna efterfrågar och vad de tycker om verksamheten.

Leveransen av tjänsten gemensam växel följs upp kontinuerligt med avseende på omfattning och kvalitet och redovisas månadsvis till servicenämnden.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	85		Tertial
Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid första kontakten	80		Tertial

Nämndmål:

### **Servicenämnden ska effektivisera koncernens upphandlingsverksamhet**

Servicenämndens mål med upphandlingsverksamheten är en effektiv, ändamålsenlig och rättssäker försörjning av varor och tjänster för stadens verksamhet. Rätt kvalitet ska erbjudas till ekonomiskt fördelaktiga villkor.

Nämnden ska verka för att ingångna avtal följs. Förvaltningarna och bolagen ska med gemensamma och enskilda uppdrag erbjudas stöd för att kunna genomföra upphandlingar av hög kvalitet

Verksamheten ska i alla sammanhang uppfattas som en effektiv och affärsmässig samarbetspart för såväl uppdragsgivare som leverantörer. Andelen kunder som är nöjda med de centrala avtalen samt med servicen ska öka.

### *Inriktning och utveckling*

Upphandlingsverksamheten utgör stadens funktion för genomförande av koncerngemensam upphandling och avtalsförvaltning. På uppdrag av stadsdirektören genomförs centrala upphandlingar inom varu- och tjänsteområden som omfattas av kommunfullmäktiges beslut.

Verksamheten svarar också för samordning och koordinering av upphandlingsarbetet inom varu- och tjänsteområden där stadens nämnder väljer att ingå i gemensam upphandling. Vidare erbjuds operativt stöd till stadens verksamheter inom sådana upphandlingsområden som inte är gemensamma. Därutöver genomför verksamheten också upphandlingar och upphandlingsrelaterade tjänster på uppdrag av enskilda nämnder och dess verksamheter. Dessa uppdrag ökar i omfattning.

I övrigt svarar verksamheten för att information om gällande avtal (enligt uppdrag) finns tillgänglig i stadens gemensamma avtalsdatabas. Detta innefattar även att tillhandahålla viss handhavandesupport till stadens användare av avtalsdatabasen.

Verksamheten deltar i stadens projekt Effektiva inköpsprocesser som syftar till att (genom införandet av ett gemensamt IT-stöd) nå ökad avtalstrohet och kostnadsbesparingar för verksamheterna. Härmed ges förbättrade möjligheter till uppföljning av ingångna avtal samt ökad tillgång till inköpsinformation och statistik. Uppdraget från stadsdirektören regleras i särskild överenskommelse. Vidare deltar verksamheten i utvecklingsprojekt som drivs av stadsledningskontoret, i projekt SUNE (stadens upphandling av ett nytt ekonomisystem) samt i upphandling av en ny skolplattform inom utbildningsförvaltningen.

I syfte att tillvarata möjligheterna att förenkla det administrativa arbetet för stadens upphandlare och anbudsgivare inför staden ett gemensamt upphandlingssystem som ska användas på ett likartat sätt i stadens upphandlingar. Upphandlingsverksamheten kommer att ansvara för övergripande systemförvaltning och behörighetsadministration. Uppdraget regleras i särskild förvaltningsplan.

Under året prioriteras arbetet med att vidareutveckla verksamhetens gemensamma arbetssätt och

kvalitetssäkringsprocess. Vidare ska formerna utvecklas för hur kravspecifikation tas fram samt hur förvaltningarna görs införstådda med och accepterar vad den innebär.

Stadens verksamheter ska ha god insyn i upphandlingsverksamhetens arbete i syfte att kunna planera och prioritera det egna upphandlingsbehovet. Verksamheten ska därför tillsammans med stadsledningskontoret utöka och förbättra informationen om stadens upphandlingsverksamhet på stadens intranät, samarbetsytor och internetsidor.

Upphandlingsverksamheten deltar i stadens upphandlarnätverk dit alla upphandlare bjuds in för att få information och möjligheter till utbyte av erfarenheter.

#### *Organisation och arbetssätt*

Verksamhetens organisation omfattar i huvudsak upphandlare samt i övrigt avtalsförvaltare, e-handelssamordnare m fl. I syfte att möta den ökade efterfrågan på operativt upphandlingsstöd från stadens nämnder måste upphandlingsverksamheten förstärkas successivt. Under 2014 uppskattas att ytterligare personalresurser behöver rekryteras.

Verksamheten har utvecklat ett arbetssätt baserat på lean-metodiken. Detta arbetssätt ska fördjupas och utvecklas i syfte att öka medarbetarnas delaktighet och inflytande samt öka effektivitet och kundvärde.

#### *Uppföljning*

Som ovan har nämnts ska kundundersökningar genomföras. I övrigt genomförs uppföljning av respektive upphandlingsuppdrag genom enkäter och dialog direkt med berörd uppdragsgivare.

<b>Indikator</b>	<b>Årsmål</b>	<b>KF:s årsmål</b>	<b>Periodicitet</b>
Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)	80		År
Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service	90		År

Nämndmål:

## **Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration**

Ekonomiadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster med god kvalitet till priser som stimulerar till en fortsatt effektivisering av stadens ekonomiadministration. Målet är att tillsammans med kunden utveckla stadens ekonomiadministration och frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet. Verksamheten ska ge den service som utlovas i serviceavtal enligt gällande gränssnitt och priserna ska vara konkurrenskraftiga.

Tjänsterna ska ha hög tillgänglighet och inom ramen för uppdraget anpassas till kundernas behov. Dialogen med kunderna och formerna för samverkan ska utvecklas. Andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet ska öka.

### *Inriktning och utveckling*

Ekonomiadministrationen tillhandahåller tjänsterna kundreskontra, leverantörsreskontra, kassa/bank, viss löpande systemförvaltning gällande ekonomisystemet Agresso samt hyresadministration av andrahandsuthyrning till brukare exklusive försöks- och träningslägenheter. Dessa tjänster är obligatoriska att köpa för samtliga nämnder.

Verksamheten erbjuder också tilläggstjänsterna anläggningsredovisning, tid och projekt, avstämning av balanskonton, avstämning av interna mellanhavanden, bokföringsorder/ interndebitering, redovisning till rapportering inklusive bokslut samt inläsning av ingående balanser. Vidare tillhandahålls även hyresadministration av försöks- och träningslägenheter som tilläggstjänst. Förvaltningarna erbjuds därutöver att köpa utbildning i Agresso självservice. Även stadens bolag har möjlighet att köpa ekonomiadministrationens tjänster.

Till tjänsteutbudet hör också stöd till EU-projekt och EU-redovisning vilket erbjuds enligt utarbetat gränssnitt.

Om kunderna har önskemål utöver ovanstående finns utrymme för diskussion för att hitta effektiva kundanpassade lösningar, exempelvis inom funktioner där sårbarheten är stor och det kan vara svårt att upprätthålla kompetensen lokalt.

Ekonomiadministrationen ansvarar för att ansluta stadens leverantörer till Svefaktura. Detta innebär enklare fakturering för leverantörer och ökad effektivisering för staden genom övergång från skannade fakturor till helt elektronisk fakturering. Arbetet integreras med stadens projekt Effektivt inköp. Verksamheten deltar vidare i projekt SUNE, stadens upphandling av ett nytt ekonomisystem.

Som tidigare har nämnts ska central avgiftshantering för förskola, fritidshem och fritidsklubb införas enligt ovan. Detta nya uppdrag för verksamhetsområdet innebär att hantera föräldraavgifter för samtliga vårdnadshavare folkbokförda i Stockholms stad med barn inom förskola, pedagogisk omsorg eller fritidshem. Införandet beräknas ta cirka ett år. En samordnad enhetlig avgiftshantering medför lika hantering, minskad administration för stadens verksamheter samt att färre medarbetare kommer att krävas för arbetsuppgiften jämfört med tidigare.

Arbetet med att utveckla de ekonomiadministrativa processerna ska fortsätta i samråd med stadsledningskontoret och i dialog med kunderna. Prioriterade frågor är fortsatt minskad manuell hantering, utvecklingen av ekonomiblanketter och elektroniska underlag, förenklade rutiner och kortare ledtider inom staden.

Lean- metodiken ska användas för fortsatt kvalitetsutveckling inom verksamheten där målet är ökat värde för kunden.

Prismodellen har inför året setts över och utvecklats i samråd med stadsledningskontoret. Modellen ska styra stadens förvaltningar mot mer effektiva arbetssätt och stimulera till en hög betalningsmoral med färre påminnelser, inkassokrav osv. Differentierad prissättning tillämpas för att stimulera förvaltningarna att styra om sina flöden till elektronisk hantering, anpassa sina rutiner för att minska kostnaderna och minska kontanthantering i verksamheterna.

Med utgångspunkt från resultaten av årets kundundersökning prioriteras fortsatt kompetensutveckling och breddad kunskap hos medarbetarna för att kunna erbjuda professionell vägledning och service till alla kunder. Informationen på intranätet ska utvecklas och riktade informations- och utbildningsinsatser för kunder ska genomföras. Blanketterna ska förbättras och målet är att utveckla helt elektroniska lösningar.

I samarbetet med kunderna ska större fokus ligga på gemensamma utvecklingsmöjligheter. Gränssnitt och arbetssätt ska ses över med målet att hitta lösningar som bättre svarar mot kundernas behov och innebär effektiva ekonomiprocesser.

### *Organisation och arbetssätt*

Verksamheten kommer att organiseras i fem enheter som vardera har ansvar för servicen gentemot ett antal kunder, förvaltningar och bolag. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef som ansvarar för enhetens mål, budget och personal samt för att enhetens del av ingångna serviceavtal uppfylls. Regelbundna och strukturerade kundmöten genomförs. Enheterna har också en ansvarig kontaktperson för respektive förvaltning till vilken man i första hand ska vända sig med frågor och synpunkter.

Enhetschefen ansvarar också för minst en av de tjänster/processer verksamhetsområdet erbjuder. Ansvaret innebär att leda processutvecklingen i syfte att förbättra och utveckla gemensamma arbetssätt.

Ekonomiadministrationen deltar i ett antal samverkansforum för ekonomifrågor, ekonomiprocesser och strategiska utvecklingsbehov, vilka leds av stadsledningskontoret.

### *Uppföljning*

Som ovan har nämnts genomförs årligen en kundundersökning. Avtalsuppföljning görs i dialog med kunderna, bland annat i samband med regelbundet genomförda kundmöten. Produktiviteten mäts månatligen vad gäller antalet kundfakturer respektive antalet leverantörsfakturer per handläggare. Vidare ska tillgängligheten per telefon följas upp genom telefonistatistiken. Verksamhetsrådets åtaganden följs upp i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Inkomna klagomål och synpunkter ger också viktig information om förbättringsområden.

Därutöver ska kostnadseffektiviteten följas bland annat genom uppföljning av nyckeltal, jämförelser och benchmarking med andra kommuner och organisationer. Resultat och uppföljningar ska tas tillvara för fortsatt säkerställa kvalitet och effektivitet och som underlag för utvecklingsarbete.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
-----------	--------	-------------	--------------



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal kundfakturer per årsarbetare och månad, genomsnitt	4800		Tertial
Antal leverantörsfakturer per årsarbetare och månad, genomsnitt	3400		Tertial
Antal skapade/förändrade/avslutade hyresavtal per årsarbetare och månad, genomsnitt	28		Tertial
Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	90		År

Nämndmål:

### **Servicenämnden ska effektivisera stadens löne- och pensionsadministration**

Löneadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar tjänster med god kvalitet till priser som stimulerar till en fortsatt effektivisering av stadens löneadministration. Produktiviteten ska fortsatt öka, priserna ska vara konkurrenskraftiga och andelen kunder som är nöjda med service och tjänster gällande löne- och pensionshantering ska öka.

Verksamhetens tjänster ska inom ramen för uppdraget och serviceavtalen präglas av hög tillgänglighet och anpassas till kundernas behov.

#### *Inriktning och utveckling*

Löne- och pensionsadministrationen tillhandahåller tjänster för stadens förvaltningar gällande löneadministration samt pensions- och försäkringsfrågor. De löneadministrativa tjänsterna omfattar bl.a. registrering av anställningsuppgifter, avvikelser och tidrapportering samt registrering av löneunderlag. Pensionsadministrationen omfattar handläggning och godkännande av kommunala pensionsförmåner samt administration av stadens del av avtalsförsäkringarna. Dessa tjänster är obligatoriska för förvaltningarna att köpa. Från och med 2014 ges även stadens bolag möjlighet att köpa löneadministrativa tjänster från verksamheten.

Förvaltningarna erbjuds därutöver även tilläggstjänster såsom exempelvis administration av roll- och organisationsregister, utbildning gällande systemet Lisa-självservice eller allmän

information kring lönehantering med mera. Till tjänsteutbudet hör även administration av Stockholms stads hedersbelöning.

Med utgångspunkt i resultatet av årets kundundersökning ska förbättringar genomföras för att i högre grad anpassa servicen till kundernas behov. Tjänsterna standardiseras i tillämpliga delar samtidigt som variationer avseende olika kunders behov så långt det är möjligt ska tillgodoses.

Prioriterade frågor för året kommer vara att ytterligare utveckla formerna för kundsamverkan samt åtgärder för en effektivare och mer flexibel service.

Ett annat viktigt område är att utveckla en mer ändamålsenlig hantering av de manuella löneunderlagen. Här ska ett mer effektivt och kvalitetssäkrat arbetssätt med hjälp av skanning utredas och testas vilket även omfattar en översyn av blanketter och andra löneunderlag. Detta förväntas ge en ökad effektivitet såväl inom verksamhetsområdet som för staden som helhet.

Verksamheten ska även arbeta vidare för att uppnå en hög effektivitet med att förbättra de för staden gemensamma arbetssätten och rutinerna på området. Detta görs i kontinuerlig dialog med stadsledningskontoret.

För att ytterligare förbättra samarbetet och informationen till förvaltningarna ska en fortsatt översyn ske av samarbetsformer såsom exempelvis de kontinuerligt genomförda kundmötena. Ett arbete med att kvalitetssäkra informationen till förvaltningarna fortsätter under året.

Differentierad prissättning tillämpas vilket ger förvaltningarna incitament att använda elektronisk lönerapportering.

Verksamhetsområdet bidrar med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen kring detta. I det sammanhanget prioriteras också åtgärder för en minskad felrapportering och därmed ett minskat dubbelarbete.

Lean-metodik kommer fortsatt att vara ett väsentligt verktyg för att arbeta med effektivisering, kvalitetssäkring av arbetssätt samt ökat kundvärde.

#### *Organisation och arbetssätt*

Verksamheten är organiserad i två enheter som vardera har kundansvar för ett antal förvaltningar. Varje enhet leds av en

enhetschef med ansvar för enhetens mål, budget och personal samt med uppgift att följa att ingångna serviceavtal uppfylls. Enhetschefen har ansvar för kommunikation och uppföljning med respektive förvaltning och för genomförande av kontinuerliga kundmöten. Som stöd för enhetschefen finns en biträdande enhetschef vars främsta uppgift är att bistå i daglig arbetsledning och att verka för att arbetsätt och förhållningssätt till kunderna kvalitetssäkras och utvecklas.

Enheterna omfattar vardera tre löneteam och en enhet har därutöver ett team för pensionsfrågor. Varje team omfattar administratörer/handläggare som gemensamt ansvarar för servicen till ett antal förvaltningar och/eller skolor.

Verksamheten omfattar också funktionen Löneservice som per telefon ger snabb kundservice när det gäller enklare frågor. Vidare finns funktionen Chefsstöd lön för chefer och andra som hanterar lönerelaterade frågor som kräver mer utredning eller kontroll av underlag. Tillgängligheten till servicen underlättas också genom så kallade funktionsbrevlådor för respektive nämnd.

Med anledning av en hög medelålder inom personalgruppen, pensionsavgångar under de kommande åren samt förändringar vad gäller kompetensbehov kommer rekrytering av både löneadministratörer och pensionshandläggare att pågå under de närmaste åren.

### *Uppföljning*

Som ovan framgår ska en kundundersökning genomföras under året som omfattar alla förvaltningar. Resultatet ska användas som utgångspunkt för att förbättra servicen och samarbetet med förvaltningarna.

Avtalsuppföljning görs i dialog med kunderna, bland annat i samband med regelbundet genomförda kundmöten. Produktiviteten följs via nyckeltal kring hanterade lönespecifikationer per årsarbetare och månad. Tillgängligheten per telefon och lösningsgraden för ärenden inom löneservice och chefsstöd lön följs upp kontinuerligt. Vidare följs åtaganden upp med samtlig personal i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande	90		År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
löneadministrationens service och tjänster			
Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	960		Tertial
Antal handlagda pensionsavgångar per årsarbetare och år, genomsnitt	500		År

### Särskilda redovisningar

Nämndens arbete med att främja hälsa och minska sjukfrånvaron handlar dels om aktiva åtgärder för att förebygga ohälsa och sjukdom, dels att cheferna är aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som inte är närvarande på arbetet på grund av sjukdom. Det förebyggande arbetet består främst av hälsofrämjande åtgärder där alla medarbetare erbjuds deltagande i olika friskvårdsinsatser som exempelvis organiserade gympingpass, subventionerad massage och deltagande i gång- och löptävlingar. Alla medarbetare erbjuds, om arbetet så tillåter, en friskvårdstimme i veckan innebärande att man kan utöva en timmes friskvård på betald arbetstid. På arbetsplatserna finns också några utsedda hälsocoacher som har till uppgift att vara pådrivande i och initiativtagare till olika friskvårdsinsatser.

Vid sjukfrånvaro håller berörd chef aktiv kontakt med den sjuke. Detta för att visa omsorg samt för att ha en fungerande personalplanering. Vid längre frånvaro alternativt vid upprepade korta sjukfrånvarotillfällen ska respektive chef genomföra en noggrann uppföljning och planera insatser enligt stadens rehabiliteringsprocess. Detta syftar till att underlätta för återgång till arbetet respektive att korttidssjukfrånvaron minskar/upphör.

Arbetet med att minska sjukfrånvaron är prioriterat inom förvaltningen. En gång i månaden följer förvaltningsledningen upp och diskuterar utvecklingen av sjukfrånvaron utifrån den senast tillgängliga statistiken. Vidare diskuteras frågan på det månatliga chefsmötet där samtliga chefer inom förvaltningen deltar. Alla enheter/avdelningar har antagit mål för sjukfrånvaron vilka följs upp kontinuerligt på arbetsplatsträffar under året.

För att så långt möjligt säkerställa att målen gällande medarbetarskap och ledarskap uppfylls, går inledningsvis det samlade resultatet av medarbetarundersökningen igenom på förvaltningsledningen. Här förs en diskussion om eventuella

förbättringsområden som är generella för hela förvaltningen och vilka insatser som i så fall behöver göras. Varje enhet/avdelning går igenom sitt respektive resultat, där chef och medarbetarna tillsammans diskuterar eventuella förbättringsområden som dokumenteras i en handlingsplan. I detta sammanhang betonas inte endast chefens ansvar utan också medarbetarnas möjligheter och skyldigheter till att bidra till en väl fungerande arbetsplats. I de fall det kan finnas skäl att befara negativa konsekvenser vad gäller trivsel och hälsa med hänsyn till arbetsmiljön är det särskilt viktigt att detta dokumenteras och åtgärdas i form av en handlingsplan. Därefter följs handlingsplanen upp gemensamt vid flera tillfällen under året.

Den särskilda återkoppling om ledarskapsfrågor som ges till respektive chef är ett värdefullt underlag till arbetet med att utveckla chefernas förmåga att bemöta medarbetarna och kommunicera frågor som är viktiga för att utveckla verksamheterna. Inte minst viktig är förmågan att skapa förståelse för hur varje medarbetare kan bidra till ett förverkligande av visionen om ett Stockholm i världsklass. Resultatet av ledarskapsrapporten går igenom och utvärderas av chefen och dennes närmsta chef.

Nämndens verksamheter bedöms fortsätta att utvecklas under 2014 och tjänsteutbudet kommer att utökas med anledning av att nämnden får utökade uppdrag samt att fler tilläggstjänster inom ramen för det befintliga verksamhetsansvaret troligen kommer att erbjudas förvaltningar och i viss mån även bolag. Detta kommer i viss mån att medföra behov av personal- och kompetensförändringar.

Som exempel på nya uppdrag som åläggs nämnden kan nämnas en central avgiftshantering för förskola, fritidshem och fritidsklubb, ett utvecklat och breddat tjänsteutbud inom Kontaktcenter samt att nämnden ska erbjuda stadens chefer rekryteringsstöd. Vid löne- och pensionsadministrationen kommer fokus ändras från administration och registrering till service och rådgivning. Verksamhetsområde upphandling kommer att ha ett fortsatt behov av nyrekryteringar under året. Inom verksamhetsområde lön- och pension kommer det att ske ett flertal pensionsavgångar under året vilket också kommer kräva nyrekryteringar. Inom övriga verksamhetsområden är inte några omfattande pensionsavgångar aktuella.

En samlad bedömning av detta ger således vid handen att vissa nyrekryteringar kommer att vara nödvändiga under kommande år

samt att viss kompetensutveckling kommer behövas. En kontinuerlig personalplanering sker under året i syfte att klara kompetensförsörjningen vid exempelvis förändrade behov inom verksamheterna.

Det är dock svårt att i nuläget veta det exakta behovet framdeles, men nämnden kommer i likhet med tidigare rekrytera och kompetensutveckla i den takt som krävs för att klara de uppdrag och det verksamhetsbehov som åligger nämnden. Nyrekrytering måste samtidigt ske med viss försiktighet och eftertänksamhet eftersom nämndens verksamheter ska utföras så kostnadseffektivt som möjligt. Vid behov av rekryteringar är det inte sällan en utmaning att få sökande med adekvat kompetens, men sammantaget bedömer nämnden att det finns goda förutsättningar att hantera framtida förändringsbehov inom verksamheterna. Nämnden kan i nuläget inte se något behov av avveckling eller omställning inom verksamheterna under 2014.

Gällande deltidsanställdas önskemål om utökad tjänstgöringsgrad, så är detta inte aktuellt inom nämnden då det inte förekommer något ofrivilligt deltidsarbete.

Nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan redovisas i bilaga 6.

## **Bilagor**

1. Blanketter 2.1-2.6
2. Servicenämndens prislista
3. Internkontrollplan
4. Risk- och väsentlighetsanalys, KF:s indikatorer
5. Risk- och väsentlighetsanalys, nämndens väsentliga processer
6. Jämställdhets- och mångfaldsplan