



Verksamhetsområde kontaktcenter

Sida 1 (15)
2014-03-10

Verksamhetschef: Anne-Sofie Ohlsson

Verksamhetsplan 2014

Kontaktcenter Stockholm

Verksamhetsbeskrivning

Vision och verksamhetsidé

Kontaktcenter Stockholm är en viktig del i stadens arbete med att förverkliga Vision 2030 och vår vision är att leverera service i världsklass. Den visionen är uppfylld när våra mål har uppnåtts, vi har stadens nöjdaste medarbetare och andra städer i världen besöker Stockholm för att inspireras och lära av hur vi arbetar.

Vår kvalitet definieras av tre beståndsdelar, tre ”ben” som ger stabilitet i det vi levererar och som behöver vara i balans för att erbjuda den bästa upplevelsen för stockholmarna. De tre benen är tillgänglighet, lösningsgrad och bemötande.

För att fortsätta utveckla vår kvalitet avser verksamhetsområdet att delta i stadens kvalitetsutmärkelse 2014. Deltagandet och förberedelserna inför det kommer att innebära en genomlysning av verksamheten. Det hjälper oss att identifiera bra delar som ska bevaras och sådana som behöver utvecklas och förbättras. Ett deltagande innebär även engagemang från många av kontaktcenters medarbetare och stärker det som är gemensamt och enar.

Ansvarsområde och omfattning

Verksamhetsrådets uppdrag omfattar för 2014 kontaktcentertjänster, gemensam växel för förvaltningar och bolag samt systemförvaltning avseende den stadsgemensamma e-tjänsten Tyck till. De tre delarnas ansvarsområden beskrivs nedan.

Kontaktcenter

Uppdraget avseende kontaktcentertjänster innebär att vi erbjuder stockholmarna en enkel och tydlig kanal för snabb och korrekt information och vägledning. Verksamheten ska successivt utvecklas med utgångspunkt från invånarnas behov och förvaltningarnas behov av att effektivisera och förbättra information och vägledning till medborgarna.

Kontaktcenter Stockholms kunder kan delas in i två huvudkategorier, dels stadens invånare och företag som på något sätt kontaktar oss för information och hjälp, dels våra uppdragsgivare i form av stadens förvaltningar.

Vid början av 2014 omfattar vårt kontaktcenteruppdrag äldreomsorg, funktionsnedsättning, förskola, skola, sommarkoloniverksamhet, parkeringstillstånd, avfall och hälsoskydd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser, serveringstillstånd för alkohol samt allmänna frågor om Stockholms stad. Vidare ges service avseende fakturafrågor inom tomträttsavgälder, e-faktura samt inloggningssupport gällande stadens e-tjänster. Vi har dessutom stadsdirektörens uppdrag att vara

kontaktperson för IMI (ett webbaserat IT-system som ger myndigheter inom EU möjlighet att utbyta information om tjänsteutövare).

Från den 1 mars 2014 har kontaktcenter även uppdrag att ge vägledning och information avseende frågor om god man, förvaltare och överförmyndare.

I kommunfullmäktiges budget för 2014 föreslås att stadens avfallshantering ska bolagiseras. Verksamheten föreslås utgöra ett dotterbolag inom Stockholm Vatten. Kontaktcenter har idag uppdrag avseende avfallsverksamhetens kundtjänst. Vid övergången, som planeras ske den 1 juli 2014, föreslås att det uppdraget initialt fortsätter och att den slutliga lösningen utreds vidare med start omgående efter övergången. Serviceförvaltningen har för avsikt att under våren föra en diskussion med Stockholm Vatten om förutsättningarna för att det samlade kundtjänst-uppdraget för vatten/avlopp och avfall sköts av kontaktcenter.

Under 2014 kommer helgöppet att införas vid Äldre direkt, enligt beslut i kommunfullmäktiges budget. De förlängda öppettiderna finansieras genom att 2 mkr avsatts i äldrenämndens budget. Under våren sker utredning om omfattning och organisation av de utökade öppettiderna.

Kontaktcenter har dessutom fått i uppdrag att utveckla kompetens och utrustning för att bättre stödja funktionsnedsattas möjlighet till service och vägledning. Utredningsarbetet startar under våren 2014 och finansieras genom medel om 2 mkr som avsatts i socialnämndens budget.

Verksamheten är intäktsfinansierad. I verksamhetsplanen uppgår budgetomslutningen för hela kontaktcenterverksamheten till 48,8 mkr. Nya uppdrag och förändringar i ärendemängden kommer att påverka budgetomslutningen. Våra kunder är samtliga förvaltningar och bolag.

Gemensam växel

Växeltelefonisttjänster avropas i nuvarande avtal av respektive förvaltning och bolag från stadens gemensamma avtal om telefoni. Samtliga förvaltningar och i princip samtliga bolag är vid ingången av 2014 anslutna till den gemensamma växeln. I juni träder det nya telefoniavtalet i kraft som innebär att samtliga förvaltningar och bolag omfattas av gemensam växel.

Vårt uppdrag innebär att följa hur telefonisttjänsten levereras till omfattning och kvalitet. Vidare att följa utvecklingen av inkommande samtal till växelnumren, ge stöd till de telefoniansvariga i förvaltningar och bolag samt att svara för utveckling av telefonisttjänsten och strukturen i telefonistödet. Stödet till de telefoniansvariga i förvaltningar och bolag innebär att ge råd, ta fram gemensamma riktlinjer och rutiner samt att erbjuda mötesformer där man kan mötas och få information samt diskutera gemensamma problem och frågeställningar avseende telefonisttjänsten.

Uppdraget finansieras genom att kostnaderna om 2,1 mkr debiteras förvaltningar och bolag utifrån antalet katalogposter i Marvin i oktober 2013.

Systemförvaltning

Tyck till är en tjänst där stockholmarna har möjlighet att lämna synpunkter, beröm och idéer avseende stadens verksamheter. Systemförvaltningsuppdraget består i förvaltning och utveckling av dels KCH (kontaktcenters ärendehanteringssystem som utgör den underliggande databasen) dels den del av e-tjänsten som är medborgarens ingång på stadens hemsida.

Uppdraget finansieras genom att kostnader om 2,6 mkr för systemförvaltning och utveckling debiteras förvaltningarna utifrån antalet anställda i respektive förvaltning i oktober 2013.

Övrigt

Under 2014 kommer ett utrednings- och förberedelsearbete genomföras i samarbete med kommunikationsstaben för att inrätta en central webbfunktion vid kontaktcenter med fokus på gemensamma kundtjänstfrågor där stora volymer finns.

Organisation

Verksamheten är organiserad i tre enheter under en verksamhetsledning. Verksamhetsledningen består av verksamhetschef, tre enhetschefer samt tre biträdande enhetschefer, varav en biträdande enhetschef är vakant.

En enhet har under 2014 främst uppdrag avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning, frågor om god man, förvaltare och överförmyndare. Den andra enheten har under 2014 främst frågor om förskola, skola, sommarkoloniverksamhet. Den tredje enheten har uppdrag avseende parkeringstillstånd, avfall, miljö, bokning av tillfälliga torgplatser och loppisplatser, fakturafrågor avseende tomträtsavgifter samt frågor avseende ansökan om serveringstillstånd för alkohol. De tre enheterna bemannar tillsammans de gemensamma svarsgrupperna e-tjänstsupport samt allmänna frågor om Stockholms stad (Stockholm direkt). Antalet helårsanställningar vid de tre enheterna uppgår vid utgången av 2013 till 66.

Förutom medarbetarna vid de tre enheterna finns också en handläggare som arbetar med gemensam växel. De gemensamma resurserna för hela verksamhetsområdet och även hela serviceförvaltningen avseende systemförvaltning, it och telefoni, verksamhetsutveckling, utbildning och kommunikation förs organisatoriskt över till administrativa avdelningen den 10 februari.

Kommunfullmäktiges mål

De av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmål 2014 som är styrande för kontaktcenter Stockholm är ”Stockholm är en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök”, ”Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras och ”Stadens verksamheter är kostnadseffektiva”

Inom dessa inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav nedanstående är de som är mest styrande för verksamhetsområdet;

- Företag väljer att etablera sig i Stockholm framför andra städer i norra Europa
- Stockholmarna upplever att de erbjuds valfrihet och mångfald
- Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg
- Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten
- Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndens mål för verksamhetsområdet

För 2014 har servicenämnden lagt fast två mål för verksamhetsområdet.

- Servicenämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna
- Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service.

Servicenämnden har i verksamhetsplanen 2014 fastställt följande årsmål för indikatorer som gäller kontaktcenter Stockholm:

Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid den första kontakten	80 %
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	85 %
Andel nöjda kunder gällande kontaktcenterverksamhetens service, bemötande och effektivitet	90 %

När det gäller gemensam växel är vissa mål inskrivna i avtalet med leverantören. Det är dels att 80% av samtalen skall besvaras inom 25 sekunder, dels att expeditionstiden inte får överskrida 30 sekunder.

Enhets specifika åtaganden

Åtagande

- **Det skall vara lätt att hitta information om hur man når Kontaktcenter Stockholm och vilka tjänster vi erbjuder**

Kontaktcenter Stockholm skall vara en känd och naturlig väg för den som söker information om stadens verksamheter. För den som vill få kontakt med oss skall det finnas flera vägar att hitta kontaktinformation.

Det ska även vara lätt att hitta information för de förvaltningar/bolag som vill anlita kontaktcenter.

Arbetsätt

För att säkerställa att vi når ut med information till stockholmarna om vart de ska vända sig med sina frågor kommer verksamhetsområdet att under året inrikta sig på några aktiviteter för att öka stockholmarnas kunskap om vart de ska vända sig. De aktiviteter som ska genomföras är

- En samlad genomgång av var och hur informationen om kontaktcenter presenteras på webben med målet att lyfta fram och tydliggöra kontaktvägarna.
- Medverka vid kommunikatörsnätverk för att dels öka synligheten av kontaktcenters kontaktinformation på förvaltningarnas webbsidor, dels öka förståelsen för vikten av att informera kontaktcenter vid särskilda händelser och specifika satsningar.

Utöver aktiviteterna ovan kommer diskussion föras med stadsledningskontorets kommunikationsstab för att hur information om kontaktcenter kan finnas med vid stadens olika typer av informationskampanjer.

Uppföljning

Under 2014 skall medborgar-/kundundersökningar genomföras för de uppdrag som kontaktcenter har. Frågor ska finnas med i dessa hur man fick information om Kontaktcenter Stockholm.

Åtagande

- Kontaktcenter ska erbjuda service med hög tillgänglighet.

Tillgängligheten, eller framkomligheten, innebär att man lätt och snabbt kommer fram och får hjälp med sitt ärende. Vårt mål är att 85 % av de som ringer ska få svar inom 1 minut.

Arbetssätt

Vi har under 2014 öppet måndag till fredag under kontorstid, d.v.s.

måndag – torsdag	8.00 -16.30 (8.00 -16.00, sommartid)
fredag	8.00 -16.00 (8.00 -15.00, sommartid)

För uppdraget avseende avfall är öppettiderna följande. De avvikande öppettiderna beror på de avtal och villkor som trafikkontoret har med avfallsentreprenörerna.

måndag – torsdag	8.00 -16.45
fredag	8.00 -16.15

Äldre direkt har dessutom förlängt öppethållande tisdag och torsdag till kl. 18.00. Under året kommer Äldre direkt även att införa helgöppet.

För att förbättra servicen till stockholmarna bör kontaktcenters öppettider på sikt ytterligare utökas. Målsättningen bör dock vara att detta kan ske utan att höja priserna för våra uppdragsgivare. Eventuella förslag till utökade öppettider ska samverkas innan beslut fattas av servicenämnden. Ett första steg är att utreda möjligheterna att utöka öppettiderna för på Barn och Ungdom i samband med val till förskoleklass 2015.

Förutom telefonen har vi även e-post, brev, fax och till viss del besök som en kanal för kontakt med oss. Vår målsättning är att all e-post ska besvaras inom 24 timmar. Vi lotsar även stockholmarna till stadens e-tjänster och den information som finns på webben.

Under våra öppettider ska vi alltid vara tillgängliga. För att kunna genomföra verksamhetsplanering och arbetsplatsträffar behöver enheterna och svarsgrupperna dock stänga med vissa intervall. Svarsgruppen för övriga frågor ”Stockholm direkt” underlättar för medborgaren att ändå alltid komma fram och få framföra sitt ärende och tala med en servicehandläggare.

Uppföljning

Medborgar/kundundersökningar genomförs årligen för de uppdrag som kontaktcenter har. Frågor ska finnas med i dessa om kontaktcenters tillgänglighet och väntetider.

Varje enhet går igenom ärendestatistiken varje månad för att alla ska vara medvetna om hur vi uppfyller målen samt inom enheten kunna planera och genomföra insatser för att öka måluppfyllelsen.

Åtagande

- Kontaktcenter ska genom korrekt information lösa medborgarens ärende eller vägleda till rätt instans

Av de ärenden som kommer in till kontaktcenter ska minst 80 % vara lösta vid första kontakten. Målvärdet för lösningsgraden är ett genomsnitt för hela verksamheten. För enskilda svarsgrupper kan lösningsgraden vara högre eller lägre beroende på hur gränssnittet för kontaktcenters uppdrag ser ut.

Arbetssätt

I samband med rekrytering strävar vi efter att komplettera den kompetens och erfarenhet som redan finns och att öka mångfalden genom exempelvis språkkunskaper, erfarenheter från olika områden, ålder och kön. I samband med rekrytering är det meriterande med kunskaper i andra språk än svenska. När det gäller språkkunskaper prioriterar vi särskilt kunskaper i engelska och finska. Under 2014 kommer vi i samband med rekrytering försöka öka kunskaperna i somaliska.

När en ny servicehandläggare börjar vid kontaktcenter genomförs utbildning och introduktion. Det innebär bl.a. utbildning i i KC:s ärendehanteringssystem och Callguide, grundläggande verksamhetskunskap och regelverk t.ex. instudering av frågor och svar. Vidare ska alla servicehandläggare få utbildning i Talkmap för gott bemötande och god kommunikation.

Samtliga medarbetare har en kompetensutvecklingsplan och får på olika sätt regelbunden kompetensutveckling och återkoppling på sitt arbete. Det kan bland annat avse fortbildning i Talkmap, handläggartöd, verksamhetsfrågor m.m. Under 2014 genomförs en förnyad Stockholm Direkt-utbildning för att öka breddkunskapen om stadens verksamhet och organisation. Samtliga servicehandläggare får dessutom regelbunden coaching.

Samarbetet och kontakterna med de förvaltningar som är våra uppdragsgivare kommer att fortsätta utvecklas under 2014. Avstämningsmöten skall genomföras regelbundet för att säkerställa att bägge parter arbetar enligt det serviceavtal och gränssnitt som finns, att klara ut eventuella frågor som dykt upp och få en bra förståelse för varandras uppdrag och förutsättningar.

Uppföljning

Enhetschefen har uppföljningssamtal med nyanställda för att säkerställa att den nyanställda har kunnat tillgodogöra sig introduktionen med utbildning och praktisk träning.

Uppföljning av ärendestatistik och lösningsgrad sker månadsvis inom enheter och svarsgrupper.

Alla uppdragsgivare ska månadsvis få rapporter över ärendestatistik och lösningsgrad.

Kontaktcenter mäter medborgarnas upplevelse av servicen på två olika sätt och utifrån två olika perspektiv. Dels utifrån hur ärendena loggas av servicehandläggarna i KCH, dels använder kontaktcenter Call Guideenkät för att fånga upplevelsen utifrån medborgarens perspektiv. Från 2014 kommer enkäten användas kontinuerligt för en löpande uppföljning.

Åtagande

- Kontaktcenters service ska kännetecknas av ett mycket gott bemötande

En förutsättning för att Kontaktcenter Stockholm skall lyckas i sitt uppdrag är att de som kontaktar oss, invånare/kunder eller uppdragsgivare upplever att de får ett mycket gott bemötande. Minst 90 % av de som kontaktar oss skall vara nöjda med service och bemötande.

Arbetsätt

Samtliga servicehandläggare i Kontaktcenter Stockholm genomgår utbildning i serviceattityd och bemötande. Vi använder Talkmap som metod. Vidare sker individuell uppföljning genom coachning och medlyssning.

Uppföljning

Under 2014 genomförs regelbundet enkätundersökning riktad till våra invånare/kundgrupper i syfte att undersöka upplevelsen av kontaktcenters serviceattityd och bemötande.

Vi följer månatligen upp de synpunkter, klagomål och beröm som inkommit och använder dem i vårt förbättringsarbete. Synpunkter, klagomål och beröm är ett viktigt verktyg för att utveckla verksamheten. Alla medarbetare har som uppgift att uppmärksamma och notera synpunkter, klagomål och beröm som inkommer.

Åtagande

- **Kontaktcenter ska utgå från invånarens/kundens behov när vi utvecklar verksamheten**

Kontaktcenter bör vara det självklara alternativet när staden har projekt eller verksamheter som ställer krav på kontakt med medborgarna.

Kommunikationen mellan kontaktcenter och våra uppdragsgivare är proaktiv och vi förvarnar varandra om t.ex. tillfälliga volymförändringar eller särskilda händelser och hjälps åt för att minimera konsekvenserna av detta.

Arbetsätt

Regelbundna avstämningsmöten genomförs med kontaktpersoner för uppdragsgivare för att säkerställa att uppdraget levereras på överenskommet sätt och till överenskommen kvalitet. Vid dessa avstämningsmöten går vi igenom statistik över ärendemängder och ärendetyper samt inkomna synpunkter och klagomål. I vårt uppdrag ligger att till uppdragsgivaren framföra iakttagelser som kan bidra till deras verksamhetsutveckling. Vi lämnar även regelbundet information om ärendevolym och ärendetyper till servicenämnden.

Vi kommer under 2014 fortsätta att kontakta förvaltningar där vi bedömer att vi kan bidra till att förbättra servicen till invånarna. Vi kommer särskilt inrikta oss på verksamheter som bidrar till att öka ärendevolymerna så att vår kostnadseffektivitet blir bättre. Det avser exempelvis frågor om ekonomiskt bistånd för stadsdelsförvaltningarna.

Uppföljning

Årlig enkätundersökning riktad till alla uppdragsgivare genomförs, i syfte att undersöka hur man upplever Kontaktcenter Stockholms kvalitet och effektivitet samt hur samarbetet fungerar.

Resursanvändning

Kompetens

Tillsammans med respektive chef planeras medarbetarnas behov av kompetensutveckling. Samtliga servicehandläggare får regelbunden coachning i serviceattityd och bemötande. Regelbundet genomförs även verksamhetsutbildning för att alla servicehandläggare ska vara uppdaterade inom sina kompetensområden. Verksamhetsutbildningarna genomförs dels som rena utbildningstillfällen men

också i samband med enhetsmöten, som inläsningsmaterial och utbildningar på kontaktcenters samarbetsyta.

System

Kontaktcenterverksamheten använder många olika system för att utföra uppdraget. Förutom ärendehanteringssystemet KCH använder verksamheten följande system, CallGuide, Samarbetsytan (SY), Paraplyet, Bosko, Utfärdaren, Adminnet, Infotorg, EPIserver, Marvin, bokningssystem för tillfälliga försäljningsplatser, Xpand, Agresso samt Public 360 för serveringstillstånd.

Kommunikation

För den interna kommunikationen använder vi primärt enhetsmöten och arbetsplatsträffar, kontaktcenters samarbetsyta, intranätet, e-postgrupper och Lync,

Vi levererar verksamhetsstatistik regelbundet till våra uppdragsgivare och har även uppföljningsmöten. Information om vår verksamhet sprids även genom serviceförvaltningens nyhetsbrev.

Den externa kommunikationen sker främst genom att uppdaterad information finns på stadens hemsida. Vidare finns information om kontaktcenter alltid med i stadens månadsannonser i lokalpressen. Information om vår verksamhet finns även i form av enklare broschyrer som skickas till stadsdelsförvaltningarna för vidare spridning.

Samverkan och samarbete

Kontaktcenter arbetar utifrån serviceförvaltningens samverkansavtal. Arbetsplatsträffar genomförs minst tio gånger per år vid de tre enheterna. Vid arbetsplatsträffarna används den fastställda dagordningen. Frågor som rör den fastställda dagordningen anmäls minst en vecka i förväg från både medarbetare och enhetschef. Detta för att såväl medarbetare som enhetschef ska kunna förbereda sig innan arbetsplatsträffen. Utöver arbetsplatsträffarna genomförs regelbundna enhetsmöten. Minnesanteckningar från enhetsmöten och arbetsplatsträffar finns tillgängliga för samtliga medarbetare på samarbetsytan.

En gång per månad hålls förvaltningsgrupp. Vid dessa medverkar förvaltningsledningen och de fackliga organisationerna. Vid förvaltningsgruppen behandlas frågor som är gemensamma för hela verksamhetsområdet samt ärenden enligt MBL.

Då kontaktcenterverksamheten är den enda i sitt slag i Stockholms stad är det viktigt att samla erfarenheter från andra kommuner och företag som arbetar med kontaktcenterlösningar och kundservice. Verksamhetsområdets chefer deltar därför i nätverk och utbildningar för

kundservicechefer för att få inspiration och nya kunskaper om hur vi kan utveckla vår verksamhet. Det är lika viktigt som de kompetensutvecklingsinsatser som genomförs för medarbetarna.

Bemanning

Verksamheten är under ständig utveckling och förändring vilket innebär att rekrytering alltid är aktuell. Grundprincipen är att vi har tillsvidareanställda medarbetare. När verksamhetsvolymen är osäker kommer lösningar med tidsbegränsade anställningar att tillämpas. Vid behov kan även kortidsbemanning genom bemanningsföretag bli aktuell. Vi har även timvikarier som har kunskap om kontaktcenters verksamhet och som kan rycka in vid arbetstoppar, semesterperioder och planeringsdagar.

Budget

Budgetomslutningen i nämndens verksamhetsplan uppgår till 48,8 mkr. Samtliga uppdrag är intäktsfinansierade. Budgetmedlen fördelas på verksamhetsledning och de tre enheterna. Budgetomslutningen kan komma att förändras under året beroende på nya uppdrag eller ändrade volymer för befintliga uppdrag. Enhetscheferna har personal- och budgetansvar för sina verksamheter.

Prissättningen av kontaktcenters tjänster beror på uppdragets karaktär, omfattning och komplexitet. I bilaga 2 redovisas priser för de olika uppdragen.

Lokaler

Verksamheten är lokaliserad till Edvard Griegsgången 9 i Husby centrum.

Medarbetarna

Verksamhetsområdets uppdrag och verksamhet kommer även under 2014 att fortsätta utvecklas och förändras.

Det innebär att vi tillsammans, chefer och medarbetare, har ett ansvar för att rusta oss på bästa sätt för förändringar. Det kommer att ske bland annat genom att regelbundet föra samtal om vad och hur vi levererar så att alla känner sig delaktiga i utveckling av verksamhet och tjänster.

Vid enhetsmöten kommer vi regelbundet diskutera våra åtaganden, hur långt vi har kommit, vilka möjligheter respektive hinder vi ser för fortsatt utveckling. Vi kommer särskilt att följa upp var vi står avseende våra åtaganden inför tertiärrapporter och verksamhetsberättelse.

Den interna kommunikationen kommer att ha hög prioritet och målsättningen är att tidigt, tydligt och konsekvent kommunicera förändringar och beslut samt vad de betyder för den enskilde medarbetaren.

Arbetsmiljö

Det är viktigt att alla medarbetare ges möjlighet till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Men delaktighet innebär också ansvar. För att tydliggöra vilka olika former för delaktighet som finns och vad de innebär för rättigheter och skyldigheter finns en plan för aktiv delaktighet (bilaga 1).

Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffarna. Det gäller både den fysiska och den psykosociala arbetsmiljön. Alla medarbetare ska känna till var man hittar servicenämndens policys och planer inom området.

Den fysiska och psykosociala arbetsmiljön följs upp, förutom på arbetsplatsträffarna, dels genom enskilda samtal mellan enhetscheferna och medarbetarna, dels genom stadens medarbetarenkät som genomförs årligen. När nya medarbetare börjar eller omflyttningar skett genomförs vid behov ergonomigenomgångar av enskilda arbetsplatser.

Medarbetarundersökningen är en viktig temperaturmätare för såväl de fysiska som psykiska arbetsmiljöfrågorna och med denna som grund kan förbättrings- och utvecklingsområden identifieras och handlingsplaner upprättas. Resultatet av medarbetarenkäten går igenom på varje enhet och handlingsplaner tas fram baserat på resultatet av enkäten. Respektive chef får även en individuell återkoppling gällande ledarskapet. Skyddsrund genomförs årligen.

Ledningsgruppen har under 2013 tagit fram en ledarskapsidé för kontaktcenter. Den beskriver det ledarskap som kontaktcenters chefer vill utöva och som man vill att medarbetarna ska uppleva.

Under 2014 genomförs även en särskild utvärdering av ledarskapet vid kontaktcenter genom en enkät, Q4, som är en s.k. 360-graders analys. Det innebär att såväl chefer, kollegor som medarbetare svarar på en enkät om hur de uppfattar chefens ledarskap.

Medarbetarnas hälsa ska främjas bland annat med stöd av utbildade hälsocoacher som ska verka för motion och sunda vanor. Alla anställda har möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka i den mån arbetet så tillåter.

Arbetet med att sänka sjukfrånvaron är prioriterat inom staden och serviceförvaltningen. Nämnden har i verksamhetsplanen satt 4,4 % som mål för sjukfrånvaron. Inför 2014 ska alla verksamhetsområden sätta ett målvärde för sjukfrånvaron. För kontaktcenter har den genomsnittliga sjukfrånvaron i december under den senaste tolv månadersperioden uppgått till

5,0 %, varav korttidsfrånvaron (1-14 dagar) uppgår till 3,2 %. Det är en sänkning för motsvarande period förra året med 1,1 % då den totala sjukfrånvaron låg på 6,1 %.

Kontaktcenters långsiktiga mål för sjukfrånvaron är att ligga på samma nivå som serviceförvaltningen totalt. Det pågår ett aktivt arbete för att minska sjukfrånvaron genom olika insatser och vi hoppas kunna se en fortsatt positiv utveckling under 2014. Sjukfrånvaron mäts i rullande 12-månadersperioder, så mot bakgrund av hur sjukfrånvaron såg ut under 2013 så sätts ett delmål för 2014 till 4,6 %.

Resultat- och analys, utveckling

De områden som kontaktcenter kommer att fokusera på under 2014 är även fortsättningsvis utveckling av arbetssätt, rutiner och processer. Under året kommer verksamhetsområdet att arbeta med Lean som en metod för detta. Syftet med Lean är att effektivisera och utveckla verksamhet och tjänster samt öka kundvärdet.

Månatligen sker uppföljning av ärendevolymer, ekonomi. Kundenkäter såväl till medborgare som kunder inom staden kommer att genomföras även under 2014. Dessa utgör även underlag för analys av verksamhetens fortsatta utveckling och förbättring.

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån stadens miljöprogram

I nämndens verksamhetsplan för 2014 anges att servicenämndens verksamheter har ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö, vilket naturligtvis inkluderar Kontaktcenter Stockholm. I de inköp som görs väljs i största möjliga mån miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första hand miljövänliga transporter. Vidare arbetar vi för en så låg energiförbrukning som möjligt samt att förpackningar och papper utsorteras.

Enhetens arbete utifrån övriga mål

Kontaktcenters verksamhet träffar flera av kommunfullmäktiges mål vilket redovisats inledningsvis. Någon särskild redovisning av detta görs inte här utan framgår av texten under respektive åtagande.

Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets och mångfaldsplan

För verksamhetsområdet finns lönekriterier framtagna som har sin utgångspunkt i serviceförvaltningens lönepolicy och övergripande lönekriterier. Alla medarbetare skall känna till lönekriterierna som tillämpas i samband med den årliga löneöversynen. Vid nyrekrytering skall den som anställs få information om verksamhetsområdets lönekriterier.

I samband med rekrytering strävar vi efter att få en jämnare fördelning mellan män och kvinnor samt att bredda språkkunskaper och åldersfördelning.

Kontaktcenter Stockholm är en arbetsplats som lämpar sig för alla oavsett etnicitet, funktionshinder eller sexuell läggning. Vi arbetar med att leverera det goda bemötandet. Det omfattar även bemötandet emot varandra på arbetsplatsen.

Riskhantering och internkontroll

Verksamhetsområdet kommer under året att inrikta den interna kontrollen på de områden som identifierats i nämndens risk- och väsentlighetsplan. Områdena är arbetsmiljöarbete, extern kommunikation samt informationssäkerhet. För kontaktcenters egen del är även riskområdet avtalsförvaltning gemensam växel. Kontroll av detta ska ske månadsvis genom avstämningsmöten med leverantören samt statistikuppföljning.

Bilaga

1. Plan för aktiv delaktighet