

Handläggare
Mariann Hellström
Telefon: 08 - 508 11930

Till
Kontaktcenter Stockholm

Verksamhetsplan 2019 för Kontaktcenter Stockholm

Kontaktcenter Stockholm

08 - 508 11930

mariann.hellstrom@stockholm.se

stockholm.se

Innehållsförteckning

Inledning	3
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	5
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige	5
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	6
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	7
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	8
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	8
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	9
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	9
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	9
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	12
Uppföljning av ekonomi.....	13
Resursanvändning	13
Budget 2019	15
Övrigt.....	15

Bilagor

Bilaga 1: Kompetensförsörjningsplan för verksamheten KC 2019

Inledning

Verksamhetsplanen för Kontaktcenter Stockholm anger en sammanfattning av den planerade verksamheten för år 2019. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2019 och servicenämndens mål för de tre inriktningsmålen,

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

De angivna nämndmålen syftar till att bidra till att uppfylla fullmäktiges vision om Möjligheternas Stockholm.

Kontaktcenters ansvarsområde

Kontaktcenter Stockholm svarar på invånares frågor om stadens verksamheter och service och erbjuder stockholmare och övriga intressenter en enkel och tydlig kanal för snabb information och kvalificerad service med hög tillgänglighet.

Kontaktcenter får sina uppdrag från stadens förvaltningar och bolag. Verksamheten utvecklas med utgångspunkt från förvaltningarnas behov av att effektivisera och förbättra information och vägledning till invånarna. I samverkan med nämnderna utvecklas arbetsätt och former för kommunikation för att stockholmarna ska få den information som de behöver för att kunna välja rätt stöd och service eller utförare, boendeform eller skola.

I kommunikationen med invånarna bidrar kontaktcenter till en ökad digital hantering genom att vägleda och informera om hur invånaren själv kan lösa sin fråga via stadens e-tjänster eller andra digitala lösningar. Genom ständig utveckling av kundtjänstservicen kan kontaktcenter bidra till minskad administration inom förvaltningarna. Kontaktcenter bidrar även till en enhetlig hantering och kommunikation gentemot invånare, företagare och andra intressenter.

Servicen omfattar de enligt kommunfullmäktiges beslut obligatoriska tjänsterna avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning samt skol- och förskolefrågor, allmänna frågor om Stockholms stad via Stockholm Direkt samt e-tjänstsupport.

Vidare erbjuds, genom tilläggsöverenskommelser med stadens nämnder och bolag, service gällande verksamhetsspecifika frågor inom staden. Inför 2019 finns tilläggsöverenskommelser om kontaktcenteruppdrag för följande svarsområden

- information och vägledning i frågor om ställföreträdarskap och kontakt med överförmyndarnämnden i Stockholm,
- kulturskola, sommarkoloniverksamhet,
- parkeringstillstånd, dubbdäcksdispenser, fordonsflyttar,
- hälsoskydd, livsmedelskontroll, serveringstillstånd för alkohol
- tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser,
- företagslots, tomträttsfakturor
- frågor om utsatta EU-invånare och flyktingar,
- utebliven sophämtning och avfallsfakturor för Stockholm Vatten,
- registrering av matavfallsabonnemang
- medborgarcermoni,

- information gällande Foodtrucks
- Webbredaktionens tjänster som bl.a. omfattar att utforma webbplatser och samarbetsytor, lättlästa och tillgängliga texter, utformning av användarvänliga webbsidor

Kontaktcenters organisation

Verksamheten är organiserad i fyra enheter under en verksamhetsledning. Varje enhet leds av en enhetschef. Under verksamhetschefen finns även en bemanningsplanerare.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision, verksamhetsidé och värdegrunden KÖRA som står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

Kompetenskraven är kopplade till det svarsområde och uppdrag som man arbetar inom. Utöver adekvat kompetens samt utbildning och erfarenhet, är ett av ett viktigt krav att ha en god förmåga, engagemang och genuint intresse för att ge bästa tänkbara service. Förvaltningen strävar till att vara ett kompetenscentrum med såväl bred som djup kompetens inom varje ansvarsområde och kan därmed erbjuda stöd och service som möter kundernas och stadens behov.

Många medarbetare har lång erfarenhet av stadens verksamhet och gällande de aktuella uppdragen. Inom svarsgrupperna avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning och överförmyndarfrågor har ett flertal servicehandläggare erfarenhet från äldreomsorgen, som biståndshandläggare eller liknande. Inom förskole- och skoluppdragen har många medarbetare tidigare erfarenheter från t.ex. förskola eller skola. För webbuppdragen krävs utbildning som webbredaktör och erfarenhet som motsvarar kraven för webbredaktion Stockholm.

Inom främst de större svarsområdena finns svarsgruppspecialister utsedda vars uppdrag är att i nära samarbete med enhetschefen medverka till utveckling inom svarsområdet och vara kontaktperson för uppdragsgivarna.

För budget 2019 uppgår antalet tillsvidareanställda medarbetare inom kontaktcenter till 88 personer. Därutöver finns visstidsanställda vid arbetstoppar, vikarier och timanställd personal.

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

Nämndmål:

Alla barn i Stockholm får, via sina vårdnadshavare, likvärdig, lättillgänglig och kvalificerad service och information gällande verksamheter för barn och unga

Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter får invånare likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola och sommarkoloniverksamhet. Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk.

Kommentar

Vägledning och information ges även för barn med funktionsnedsättning gällande rättigheter, resurser och serviceutbud inom staden och via andra aktörer.

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 och är nöjda med den service som de får.

Kontaktcenters enhet Barn och Ungdom har på uppdrag av stadsledningskontoret ansvar för uppdraget Vårdnadshavarsupport. I samråd med uppdragsgivaren ska öppettiderna utökas för en förbättrad tillgänglighet för vårdnadshavare och familjer som vill komma i kontakt med supporten på morgonen innan ordinarie öppettid från 08:00. Detta startar som ett försök i januari och ska utvärderas tillsammans med uppdragsgivaren.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utökade öppettider för förbättrad tillgänglighet	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Nämndmål:

Kontaktcenters service bidrar till att människor snabbt och enkelt får information och vägledning om stödformer och insatser via staden eller övriga instanser som kan underlätta vardagen för stockholmarna.

Förväntat resultat

Genom kontaktcenter får invånarna information och vägledning i frågor om ställföreträdarskap och kontakt med överförmyndarnämnden i Stockholm. Vidare ges service och information gällande frågor inom funktionsnedsättningsområdet.

Kommentar

Kontaktcenters medarbetare får i olika form kompetensutveckling gällande hur man ska agera vid misstanke om våld och för att i kontakterna med invånare och intressenter agera med ett normkritiskt förhållningssätt.

Under året kommer minst fyra medarbetare att delta i den av staden arrangerade utbildningen. Sedan kommer det att inom varje enhet även ske en kunskapsöverföring kring detta ämne.

Verksamheten loggar i ärendehanteringssystemet KCH alla ärenden som hanteras. Detta som underlag både för fakturering och för att ta fram statistik över lösta och olösta ärenden samt typ av ärende. Det är viktigt att ärendeloggningen är såväl kvalitetssäkrad och ger korrekta underlag för både kontaktcenters egen uppföljning som statistik till förvaltningarna. Det är även väsentligt ur arbetsmiljösynpunkt att loggningen är effektiv och användarvänlig för servicehandläggaren i det dagliga arbetet. Förutsättningarna för detta ska ses över under året.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85 %		År
Kontaktcenter har kunskap och förståelse kring signaler om våld i nära relationer och hur man kan stödja den utsatta.	4 st		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontinuerlig utbildning kring våldsförebyggande arbete och ett normkritiskt förhållningssätt.	2019-01-01	2019-12-31
Verksamheten genomför en översyn av ärendeloggning och statistik i syfte att säkerställa korrekt uppföljning.	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

Nämndmål:

Stadens äldre får snabb, lättillgänglig och kvalificerad hjälp och vägledning i frågor om äldreomsorg.

Beskrivning

Kontaktcenter ska erbjuda information om möjlighet till stöd och omsorg såväl om vilka servicealternativ och boendeformer som äldre kan välja eller planera för.

Förväntat resultat

Nämndens insatser bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet med likvärdig information och service för äldre, deras anhöriga och övriga intressenter.

Kommentar

Enheten Äldre Direkt ger i kontakten med stadens äldre invånare och deras anhöriga information om utbudet av biståndsbedömda boendeformer och även andra alternativ kring boendeserviceutbudet inom Stockholms stad samt gällande förmedlingsregler för tillgänglighetsanpassad bostad. Informationen innefattar även att ge förebyggande information om vad som gäller för att i god tid se över sina framtida boendialternativ.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
I samarbete med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna ska fortsatt det ske fortsatt översyn av kommunikationsvägar och resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktvägar inom staden samt för Stockholmare och brukare i äldrefrågor.	2019-01-01	2019-12-31

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

Nämndmål:

Riktad information till företagare och näringsliv underlättar för den som bedriver och vill bedriva verksamhet i staden.

Förväntat resultat

Kontaktcenter erbjuder servicetjänster som ger företagare och invånare information och vägledning gällande regelverk, avgifter, tillsyn samt rättssäker och effektiv service.

Kommentar

Kontaktcenter kommer under året att tillsammans med förvaltningar och bolag föra dialog om nya eller utökade uppdrag som kan underlätta och förbättra servicen till företagssektorn inom staden. Även webbredaktionen kommer att uppdatera sina uppdrag gällande företagswebben.

Verksamheten ser över och utvecklar de interna utbildningssatsningarna ytterligare över för att bättre anpassas dessa till förekommande säsongvariationer för de serviceuppdrag som berör stadens företagare.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare och företagare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter Stockholms ska vidareutveckla service så att stockholmarna och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

Nämndmål:

Information om Kulturskolan är lätt att nå för barn, ungdomar och deras vårdnadshavare genom kontaktcenter.

Förväntat resultat

Insatserna inom kontaktcenter förväntas underlätta för barn och deras föräldrar att få information om, välja kurs eller aktivitet och göra anmälan till kulturskolan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85 %		Tertial

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Nämndmål:

Nämnden effektiviserar stadens administrativa funktioner genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Förväntat resultat

Kundundersökningarna visar att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för verksamheternas förmåga att leverera stöd och service inom ramen för uppdraget som motsvarar behoven. Relationen med processägarna präglas av förtroende och samverkan.

Enhetsmål:

Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.

Förväntat resultat

Hög kundnöjdhet – Invånaren ska uppleva att kontaktcenter har rimliga väntetider, väl avvägda samtal och vara nöjda med service och bemötande.

Hög tillgänglighet och lösningsgrad - Invånaren ska uppleva att den via kontaktcenter får sitt ärende enkelt, snabbt och korrekt hanterat eller blir hänvisad till rätt instans.

De olika svarsgrupperna kan ha olika lösningsgrad beroende på vilka frågor som

kontaktcenter ska lösa enligt gränssnitt, serviceavtal och överenskommets arbetssätt och vad som ska sändas vidare till förvaltningen.

Arbetssätt

Vårt samarbete med uppdragsgivarna är väsentligt för att säkerställa att kontaktcenter levererar en hög lösningsgrad och korrekt information. Inkomna synpunkter och klagomål ska dokumenteras, följas upp och tas tillvara i verksamhetsutvecklingen. När vi identifierar ärenden där vi kan öka lösningsgraden, underlätta för invånaren eller avlasta uppdragsgivaren föreslår vi justeringar i gränssnittet.

För en god service är det avgörande att medarbetarna har adekvat kunskap och kompetens gällande våra uppdrag och kan använda stödverktyg och verksamhetssystem optimalt. För ett gott resultat är det även viktigt att alla medarbetare har god förståelse och kompetens vad det innebär med hög schemaföljsamhet, hög tillgänglighet och att alla kan ta vara på möjligheten till kompetensutveckling och coachning för väl avvägda samtal och gott bemötande.

Alla medarbetare får god kännedom om gällande rutiner och arbetssätt för att ge effektiv och korrekt service samt kunskap om gällande gränssnitt och serviceavtal för respektive uppdrag. Alla har eget ansvar att dagligen läsa det som publiceras på SY, planera tid för inläsning och uppdatering av information samt att påtala om information saknas.

Nyanställda medarbetare får introduktion i arbetssätt, rutiner, system, verksamhetsfrågor och vårt förhållningssätt kring kundservicefrågor samt en erfaren kollega som handledare/mentor. Vi säkerställer att internutbildningen är kvalitetssäkrad och effektiv genom att alla övergripande utbildningar digitaliseras och finns på vår utbildningsportal för att utbildningarna ska vara lätt att administrera och följa upp.

Vid rekrytering är det meriterande med andra språkkunskaper än svenska vilket bidrar till en hög lösningsgrad. Då staden är ett så kallat förvaltningsområde för finska, samiska och meänkieli, så ska kontaktcenter tillhandahålla service på dessa språk om invånaren så begär.

Resursanvändning

Idag kan kontaktcenter nås via telefon, e-post och brev och det förekommer även personliga besök.

Verksamheten ska alltid vara tillgänglig under våra öppettider. När en enhet har enhetsmöten, APT eller utbildning kopplas samtalen till svarsgruppen för allmänna frågor, ”Stockholm Direkt”. Alla servicehandläggare ska efter genomförd utbildning svara på ärenden som kommer via ”Stockholm Direkt”.

Webbredaktionen organiserar sitt arbete så att någon i gruppen under våra öppettider finns tillgänglig för inkommande ärenden och tillser att e-post besvaras inom en arbetsdag.

Verksamheten planeras så att svarsgrupperna ska vara optimalt bemannade och resurserna fördelas i enlighet med inkommande ärendevolymer. Med hjälp av bemanningsplaneringssystemet som infördes i slutet av 2018 har verksamheten idag bättre

möjligheter att planera och följa upp verksamheten. Systemet ger bättre förutsättningar att följa upp inflöde, bemanning och resurser samt att ta fram prognoser för planeringen. En systematisk uppföljning av inflöde, inloggningstid, schemauppföljning och samtalstid utvecklas på alla nivåer.

Uppföljning

Medborgarundersökningar genomförs kontinuerligt gällande kontaktcenters uppdrag. Vi frågar då hur invånaren upplevt service och bemötande, tillgänglighet och väntetider via CallGuide-enkät. Genom ärendehantering i KCH mäter vi hur stor andel som sänds vidare till förvaltningarna /uppdragsgivarna respektive hur stor andel som löses inom kontaktcenter.

Resultatet av kundenkäter och vid kundmöten ger oss viktig information och underlag för förbättringsarbete. Antal ärenden och inloggningstid i CallGuide, svarsfrekvens, väntetider, och belastning på totalnivå redovisas och presenteras månadsvis på ledningsgrupps-, enhetsmöten och på samarbetsytan. Vi följer regelbundet upp de synpunkter, klagomål och beröm som inkommit och använder dem i vårt förbättringsarbete.

Uppföljningssamtal sker med de nyanställda för att säkerställa att man tillgodogjort sig introduktionen med utbildning och praktisk träning. Det syftar också till att säkerställa att en enhetlig hantering av ärenden både vad avser korrekt loggning, hur omfattande information som ska ges samt att fastställda rutiner och arbetssätt följs.

Samarbetet med förvaltningar, bolag och våra uppdragsgivare ska fortsatt utvecklas. Vi kvalitetssäkrar hur vi tar emot nya uppdrag och utvecklar de befintliga för att på bästa sätt möta förvaltningarnas, bolagens- och uppdragsgivarnas och invånarnas förväntningar.

Webbredaktionen följer upp förvaltningarnas/bolagens uppfattning om tjänsternas kvalitet genom en webbenkät om skickas till beställaren efter varje genomfört uppdrag eller på årsnivå.

Kommentar

En prioriterad utvecklingsaktivitet för hela verksamhetsområdet under året är att ta fram ett gemensamt arbetssätt för verksamhetsutveckling. Detta ska ge stöd för dokumentering och kartläggning av processer och arbetssätt och vidare underlätta vid prioritering av förbättringsområden och vilka arbetsmoment som kan vara aktuellt att digitalisera.

Under året ska samarbetsytans struktur och användbarhet ses över för att göra det lättare att snabbt hitta adekvat information för arbetet.

Verksamheten planerar att utveckla formerna för dialogen med förvaltningar och bolag med syftet att få till en effektivare informationsöverföring som bättre kan synliggöra gemensamma förutsättningar och lyckade kundtjänstlösningar för kommunikationen med invånare och andra intressenter.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Alla inkommande e-postärenden ska hanteras inom en arbetsdag	100 %		Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Hög och stabil kundnöjdhet med rimlig väntetid, god service och gott bemötande	85 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Formerna för kundmöten ska ses över	2019-01-17	2019-12-31
Översyn och uppdatering av kontaktcenters samarbetsyta	2019-01-17	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Nämndmål:

Serviceförvaltningen är en innovativ organisation som utvecklar kvaliteten genom ett systematiskt förbättringsarbete.

Förväntat resultat

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Förvaltningens arbete med att utreda robotiseringens effekter synliggörs i en strategi och plan för framtida robotiseringsarbete.

Enhetsmål:

Kontaktcenter utvecklar systematiskt sin verksamhet

Förväntat resultat

Verksamhetens uppdrag motsvarar stadens förväntningar på en effektiv kundtjänst

Arbetsätt

Kontaktcenter ska ta fram ett strukturerat och samordnat arbetsätt för att dokumentera och kartlägga processer och arbetsätt som ska gälla för hela verksamhetsområdet. Förbättringsområden ska prioriteras och planeras för nödvändiga åtgärder.

Alla medarbetare har ett ansvar att delta i verksamhetsutvecklingen men roller och uppdrag kring detta ska fastställas och tydliggöras för att få framdrift i arbetet.

Vi kan sedan klargöra vilka situationer som ska vidareutvecklas eller förberedas för digitalisering för en kostnadseffektiv och tillgänglig service. Beslut om digitalisering ska vara affärsmässigt motiverade i förhållande till nytta för kunder och medarbetare, kostnader och effektivisering.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
En översyn av kontaktcenters processer och arbetsätt	2019-02-01	2019-12-31
Flera intern utbildningar ges via e-Learning-plattformen	2019-01-16	2019-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Införa möjlighet till identifiering med e-legitimation	2019-01-16	2019-12-31
Interna utbildningar dokumenteras via stadens utbildningsplattform	2019-01-16	2019-12-31
Processöversyn för att ta fram minst ett område inom KC som kan robotiseras eller digitaliseras på annat sätt	2019-01-16	2019-12-31
Översyn av kontaktcenters lösning för talsvarstråd och svarsmeddelanden	2019-01-16	2019-12-31

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Som medarbetare i Stockholms stad har vi ytterst ett uppdrag från stockholmarna och vårt arbete finansieras med skatter och avgifter. Vi utgår från stockholmarnas behov och använder resurser och kompetens på bästa sätt för god service och hög effektivitet.

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och bygger på självkostnadsprinciper enligt stadens anvisningar. Priserna tas fram i samråd med uppdragsgivarna och stadsledningskontoret och fastställs av servicenämnden.

Som medarbetare inom kontaktcenter Stockholm känner var och en till vilka resultat vi förväntas uppnå och hur vi ständigt utvecklar våra arbetssätt och vår kompetens för att uppfylla dessa. Alla medarbetare ska känna till och förstå sambandet mellan intäkter och kostnader för att kunna vara delaktiga i utvecklingen av verksamheten. Intäkter och kostnader följs upp och resultatet redovisas på arbetsplatsträffar.

Medarbetar- och arbetsmiljöfrågor

Inom serviceförvaltningen fortsätter utvecklingen av förutsättningarna för medarbetarskap och ledarskap. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå varandras perspektiv samt alltid böttna i den gemensamma visionen och värdegrunden. Både chefer och medarbetare har ansvar för att bidra till en god arbetsmiljö vilket även innebär att alla ser till att vara informerade om gällande dokument och planer inom området.

Medarbetarenkäten är en viktig temperaturmätare för arbetsmiljöfrågorna och underlag för varje enhets handlingsplan för de utvecklingsområden som medarbetare och chef gemensamt prioriterar utifrån resultatet.

Sjukfrånvaro

Inom kontaktcenter fortsätter arbetet för att främja hälsa och minska sjukfrånvaron. Cheferna stöder och följer upp de medarbetare som är sjukskrivna för en aktiv rehabilitering i enlighet med stadens direktiv med kontinuerlig analys av orsaker och omständigheter kring sjukfrånvaron för tidiga insatser och stöd.

I ett hälsofrämjande syfte ges möjlighet till subventionerad massage, och träningskort samt en årlig friskvårdspeng (3000 kr för 2019). Det är möjligt att ta ut flexledigt för friskvård.

Verksamhetsområdets mål för sjukfrånvaron följer nämndens mål för 2019 vilket är 6,5 %. Inom kontaktcenter är sjukfrånvaron fortsatt tämligen hög om än det skett en minskning till 8,5 för 2018 från 9,2 för 2017. Orsak till långtidssjukfrånvaron kan konstateras oftast bero på ett antal svåra sjukdomstillstånd med lång sjukskrivning och rehabilitering samt även flera

graviditeter som krävt sjukskrivning.

Kompetensutveckling och kompetensförsörjning

Medarbetarnas professionella kunnande tas tillvara i arbetet med att utveckla tjänsterna och verksamheten. En kompetent och engagerad personal skapar förtroendefulla möten och relationer med invånare och kunder. Nyckelorden i enlighet med värdegrunden (KÖRA) är en naturlig utgångspunkt i vår dialog kring vad service innebär för oss och för våra kunder.

För att kunna attrahera, utveckla och behålla rätt kompetens arbetar verksamheten kontinuerligt för att vara en attraktiv arbetsgivare. Kravprofilen för servicehandläggare inom alla svarsområden fortsätter att utvecklas för optimal balans mellan sakkompetens och serviceförmåga.

Inom kundtjänstverksamhet är det vanligt med hög personalomsättning och bedömningen är att även under 2019 kommer kontaktcenter att fortsatt ha ett stort behov av rekrytering. Personalomsättning för 2018 var 21 % (för 2017 28%) vilket avser avslutade tillsvidareanställningar under perioden 17-09-01--18-08-31. Hos kontaktcenter får servicehandläggare och webbredaktörer god erfarenhet och eftertraktad kompetens och blir eftertraktade för andra uppdrag både inom och utom staden. Då verksamheten präglas av en viss säsongsvariation i inflöde utifrån uppdragens art behövs även en ständig rekrytering av vikarier.

Samverkan och samarbete

Enheterna har månadsvisa möten i hel- och halvgrupp för arbetsplatsträffar, informationsmöten, och handledning och årliga planeringskonferenser. Hela verksamhetsområdet har gemensamma stormöten för uppföljning, information eller aktivitet. Förvaltningschefen samlar varje höst samtliga medarbetare för återblick på året som gått och kring nästa års planering.

För att uppnå största möjliga värde för staden, är det viktigt att ha förtroendefulla relationer med kunder och processägare för att och kunna bibehålla förtroendet för kontaktcenters förmåga att skapa värde för såväl den enskilda invånaren som för staden. Samverkan med uppdragsgivarna sker genom informationsutbyte kring sakfrågor och regelbunden avstämning kring aktuella frågor.

Kontaktcenter tillhandahåller kontinuerligt verksamhetsstatistik som förvaltningar, bolag och uppdragsgivare får tillgång till via bl.a. serviceförvaltningens kundwebb. Vi informerar aktivt tex vid kundbesök om vårt uppdrag och hur kontaktcentertjänster kan bidra till en ökad effektivitet och service som kan underlätta för invånarna och samt betyda avlastning för förvaltningarna.

Verksamheten genomför studiebesök hos t.ex. andra kommuner och kundcenterföretag och tar även frekvent emot besök för omvärldsbevakning och erfarenhetsutbyte.

Utveckling

De aktiviteter som kontaktcenter kommer att arbeta med har beskrivits under respektive mål. Men vidare bör även särskilt nämnas följande prioriterade utvecklingsområden för 2019:

Översynen av verksamheten: En uppföljning med hjälp av extern konsult ska under våren göras gällande kontaktcenters tillgänglighet, kompetens, resurser och om det idag är en

ändamålsenlig och kostnadseffektiv verksamhet som uppfyller stadens uppsatta mål utifrån givna förutsättningar och resurser. I uppdraget ingår även en analys av organisationsstrukturen samt en omvärldsbevakning.

Statistik och uppföljning, analys och kartläggning - Inom serviceförvaltningen genomförs ett gemensamt projekt för en effektivare fakturering och statistik uttag som i hög grad även påverkar kontaktcenters rutiner kring detta. Vidare behöver kontaktcenter se över sina egna interna förutsättningar och arbetssätt för uttag och redovisning av statistik.

Budget 2019

Kostnader och intäkter beräknas enligt följande för alla tjänster:

Budget, belopp i mnkr	Kostnader	Intäkter	Netto
Kontaktcenter	43,6	56,2	12,6

Kontaktcenters bidrag till förvaltningens gemensamma kostnader såsom nämnd och administration, lokaler, IT, kontorsmateriel, städning, företagshälsovård med mera är totalt 12,6 miljoner.

Hela verksamheten är intäktsfinansierad och våra intäkter består endast av den debitering som görs till våra uppdragsgivare. Det är därmed viktigt att vi ständigt noga följer såväl intäkter som kostnader för att säkerställa att verksamheten och våra uppdrag och tjänster ständigt utvecklas för en hög kvalitet och effektivitet.

Övrigt

Riskhantering och internkontroll

De risker som identifierats inom verksamhetsområdet är de samma som finns i nämndens internkontrollplan. Särskild vikt kommer vi att lägga på riskerna som avser informationssäkerhet gällande att handläggning av boendeparkeringstillstånd och parkeringstillstånd för rörelsehindrade (PRH) samt hur sekretessbelagd information hanteras via tillgång till sociala system och barnomsorgens stödssystem.

Informationssäkerhet

Inom kontaktcenter hanteras en mängd sekretessbelagd information. Det är därför viktigt att alla är trygga med hur vi säkerställer att inte felaktig eller sekretessbelagd information lämnas ut. Uppdatering av rutiner gällande sekretessbelagd information och utbildningsinsatser gällande detta fortsätter under 2019, samt arbetet med att dokumentera kontroll och uppföljning.

Aktiviteter för riskhantering och internkontroll 2019	Start	Färdigt
Stickprovskontroll samt uppföljning av att handläggningen sker enligt fastställda rutiner och i enlighet med gällande bestämmelser	190101	191231
Systematisk uppföljning av att medarbetare har kompetens gällande sekretessbelagd information och följer gällande rutiner och arbetssätt	190101	191231