

Handläggare  
Mariann Hellström  
Telefon: 08-50811930

Till  
Kontaktcenter Stockholm

## **Verksamhetsplan 2020 för Kontaktcenter Stockholm**

**Kontaktcenter Stockholm**

08-50811930

[mariann.hellstrom@stockholm.se](mailto:mariann.hellstrom@stockholm.se)

[start.stockholm](http://start.stockholm)

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	5
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svensk-kunskaper är kort .....	5
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i .....	7
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige .....	7
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	9
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....	10
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	11
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring .....	11
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö .....	12
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	13
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	13
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	13
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>16</b>
Resursanvändning .....	16
Budget 2020 .....	18
<b>Övrigt.....</b>	<b>18</b>

## Inledning

Verksamhetsplan för Kontaktcenter Stockholm ger sammanfattning av den planerade verksamheten för år 2020. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2020 och nämnden har formulerat nämndmål till 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 ska bidra till att uppfylla fullmäktiges vision om Möjligheternas Stockholm. Samverkan och nytänkande ska åstadkomma nödvändiga förändringar och ge effektiva resultat.

### Kontaktcenters ansvarsområde

Kontaktcenter Stockholm svarar på invånares frågor om stadens verksamheter och service och erbjuder stockholmare och övriga en enkel och tydlig kanal för vägledning, 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 sin information och vägledning till invånarna. I samverkan med nämnderna utvecklas arbetsätt och former för kommunikation för att stockholmarna ska kunna välja rätt stöd och service, utförare, boendeform eller skola.

Genom att ständigt utveckla kundtjänstservicen kan Kontaktcenter bidra till minskad administration inom förvaltningarna, och därmed bidra till en enhetlig hantering och kommunikation gentemot invånare, företagare och andra intressenter.

I kontakten 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.

Servicen omfattar de av kommunfullmäktiges beslut obligatoriska tjänsterna avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning samt skol- och förskolefrågor inklusive sommarkoloniverksamhet, allmänna frågor om Stockholms stad via Stockholm Direkt samt handhavandesupport för stadens e-tjänster.

Vidare erbjuds, genom tilläggsöverenskommelser med stadens nämnder och bolag, tjänster gällande verksamhetsspecifika frågor inom staden. Inför 2020 finns tilläggsöverenskommelser om Kontaktcenteruppdrag för följande områden:

- information och vägledning i frågor om ställföreträdarskap och kontakt med överförmyndarnämnden i Stockholm, samt utfärdande av förvaltarfrihetsbevis
- kulturskola, vårdnadshavarsupport för Skolplattformen
- parkeringstillstånd, dubbdäcksdispenser, fordonsflyttar,
- hälsoskydd, livsmedelskontroll, serveringstillstånd för alkohol,
- försäljning av tobak, folköl och receptbelagda mediciner
- tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser,
- företagslots, medborgarceremoni,
- frågor om utsatta EU-invånare och flyktingar,

- information gällande "Foodtrucks"
- tomträttsfakturor

Webbredaktionens uppdrag omfattar tjänster som bl.a. att utforma webbplatser och samarbetsytor, lättlästa och tillgängliga texter, samt att ta fram användarvänliga webbsidor.

### **Kontaktcenters organisation**

Verksamheten är organiserad i fyra enheter under en verksamhetsledning. Varje enhet leds av en enhetschef. Under verksamhetschefen finns även en funktion för bemanningsplanering och personaladministration.

Serviceförvaltningens gemensamma vision, verksamhetsidé och värdegrunden KÖRA, som står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar, är utgångspunkt för arbetet såväl i det dagliga kundtjänst- och webbredaktörsarbetet som vid olika åtgärder för att utveckla service och verksamhet.

Serviceförvaltningen 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.

För alla Kontaktcenters roller och uppdrag är det avgörande att ha god förmåga, engagemang och genuint intresse för att ge bästa tänkbara service. Kontaktcenter strävar efter att genom en kombination av kundservicekompetens och sakkunskap för de olika områden vi har uppdrag inom, ge god service med hög kvalitet i information och vägledning samt vid utförandet av webbuppdrag.

Många medarbetare har lång erfarenhet av stadens verksamhet och gällande de aktuella serviceuppdragen. Inom svarsgrupperna avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning och överförmyndarfrågor har ett flertal servicehandläggare erfarenhet från social verksamhet. 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 de större svarsområdena finns svarsgruppsspecialister med uppdrag att i nära samarbete med enhetschefen medverka till utveckling inom svarsområdet och vara kontaktperson för uppdragsgivarna.




I budget för 2020 uppgår antalet tillsvidareanställda medarbetare inom Kontaktcenter till 84 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:

### 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	10	Tas fram av nämnd	Tertial

Nämndmål:

### **Serviceämnden ger företagare information och vägledning om stadens service**

#### **Förväntat resultat**

Företagare får via Kontaktcenter snabbt och professionellt bemötande samt en enkel och lättillgänglig kanal för information och service.

#### **Kommentar**

Stockholms stads näringslivspolicy definierar förhållningssätt, arbetssätt och ansvarsområden för hur staden ska arbeta och utveckla näringslivsarbetet. Policyn syftar till att tydliggöra hur samordning och samverkan ska ske inom staden. I policyn fastställs att nämnden i samverkan med bland andra Stockholm Business Region AB ska erbjuda stadens företagare en tydlig serviceprocess som underlättar möjligheterna för företag som vill etablera eller omlokalisera sig i Stockholm.

Kontaktcenter ska i samverkan med Stockholm Business Region och berörda förvaltningar bidra till att utveckla servicen gällande tillståndsgivning och myndighetsutövning och därmed även till en ökad kundnöjdhet gällande företagarfrågor.

Kontaktcenter ska i samverkan med Stockholm Business Region AB och berörda förvaltningar och bolag öka kunskapen hos stadens myndighetsutövande medarbetare om tillståndsprocesser för företagare. Detta ska ske genom att verksamheten bidrar vid framtagande av e-utbildning som erbjuds på stadens utbildningsportal eller annan digital lösning för att tillgängliggöra informationen kring detta.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska samarbeta med Stockholm Business Region om att förenkla för företagare genom att tillhandahålla enkla och om möjligt digitala verktyg.	2020-01-01	2020-10-31
Kontaktcenter Stockholms ska tillsammans med Stockholm Business Region och övriga berörda nämnder och bolag vidareutveckla servicen så att stockholmare och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och	2020-01-01	2020-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service.		

#### Enhetsmål:

Kontaktcenter ska i samarbete med Stockholm Business Region och övriga nämnder bidra till en tydlig serviceprocess för stadens företagare

#### Förväntat resultat

Kontaktcenter ska ge företagare ett professionellt bemötande och vara en enkel och lättillgänglig kanal för information och service

#### Kommentar

För att kunna ge service med kvalitet och kunna hänvisa invånare och företagare till rätt tillståndsgivare ska Kontaktcenter genomföra utbildning för sina medarbetare gällande tillstånd som ej omfattas av våra ordinarie svarsgrupper.

Processen för nyttoparkering ska ses över i samarbete med Trafikkontoret och effektiviseras så att skanning, skrivare och system ska fungera i samklang och administrationen fungera smidigare.

I samverkan med Stockholm Business Region och andra berörda nämnder ska Kontaktcenter bidra till att vidareutveckla kvalitet och omfattning gällande kontaktvägar och stöd till företagare inom staden.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel företagare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande livsmedelskontroll ska vara hög och stabil	80 %		Tertial
Andel företagare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande serveringstillstånd ska vara hög och stabil	80 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter ska följa upp hur stor andel inkommande ärenden som berör företagarfrågor för att kunna särskilja dessa ärenden och hitta synergieffekter och utveckla servicen till företagarna.	2020-01-01	2020-08-31
Kontaktcenter ska genomföra utbildning för sina medarbetare gällande tillstånd som ej omfattas av våra ordinarie svarsgrupper.	2020-01-01	2020-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Nämndmål:

**Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.**

### Förväntat resultat

Verksamheten ska säkerställa att processer och arbetssätt är kvalitetssäkrade och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

### Kommentar

Flera aktiviteter kommer att genomföras för att uppnå ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete inom förvaltningen. Medarbetare och chefer ska utbildas i informationssäkerhet och dataskydd och ett samordnat arbetssätt inom förvaltningen för hur informationssäkerhetsarbetet ska bedrivas kommer att utformas under året.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare som har genomgått utbildning Ett säkert Stockholm om informationssäkerhet i utbildningsportalen.	100 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska uppmana samtliga medarbetare om vikten av att genomföra e-utbildning Ett säkert Stockholm - informationssäkerhet.	2020-01-01	2020-10-31

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:

**Servicenämnden skapar förutsättningar för att ge barn och elever goda möjligheter och lika villkor.**

### 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.

HR-service erbjuder en effektiv och kvalitetssäkrad rekryteringsprocess i syfte att attrahera och rekrytera bra lärare till stadens skolor och förskolor.

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

#### Enhetsmål:

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

#### Förväntat resultat

Kontaktcenter Stockholm ger invånare likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola samt kulturskola och sommarkoloniverksamhet. Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk och även ges om invånare inte har tillgång till alla digitala verktyg.

#### Kommentar

Via Kontaktcenter ges information och vägledning som underlättar för vårdnadshavare vid val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor. Informationen omfattar även vad som gäller för barn med funktionsnedsättning om deras rättigheter, stadens utbud av resurser och serviceformer.

Vårdnadshavare får även support gällande inloggning och handhavandefrågor kring flera av de system som används inom området förskola och skola. Detta uppdrag ska under året vidareutvecklas tillsammans med uppdragsgivare och beställare för en kvalitetssäkrad, effektiv och tydlig hantering och för att kunna erbjuda fullgott stöd till vårdnadshavarna.

En förutsättning för att Kontaktcenter ska lyckas i sitt uppdrag är att de som kontaktar oss, invånare, kunder eller uppdragsgivare, upplever att de får ett mycket gott bemötande, att tillgängligheten är hög och att vi löser deras ärenden så att de flesta är nöjda med den service som de får.

Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter (Barnkonventionen) är lag från och med den 1 januari 2020. Vid varje beslut eller åtgärd som rör barn ska barnrättsperspektivet beaktas så att deras rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter ska utveckla samarbete inom förvaltningen för att förenkla och effektivisera leveransen till kund, tex gällande fakturafrågor för förskolan.	2020-01-01	2020-06-30
Verksamheten ska tillse att alla medarbetare inom enheten Barn och Ungdom har god kännedom om Barnkonventionen genom att erbjuda kompetensutveckling kring dessa frågor. Detta för att den vägledning och information som ges ska innefatta att alla barns rättigheter och likabehandling säkerställs.	2020-01-01	2020-06-30



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:

**Servicenämnden ger invånare i behov av stöd vägledning om insatser som underlättar i vardagen.**

### Förväntat resultat

Genom servicenämnden får invånare lättillgänglig service och information gällande funktionshinderområdet samt om överförmyndarfrågor.

### Kommentar

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.

Invånarna får information om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning eller ges vägledning kring hur man får rätt hjälp eller kontakt med rätt instans för biståndshandläggning eller ansvarig utförare.

Förvaltningen ska så långt det vara möjligt tillhandahålla informationen så att den är lättillgänglig och likvärdig för alla. Detta oavsett var man bor, om man behöver kommunicera på ett annat språk än svenska eller om servicen på annat sätt behöver anpassas till medborgarnas olika behov.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	80 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska använda Klarspråk för att göra informationstexter tillgängliga och begripliga för de flesta redan från början.	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

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

Via Kontaktcenter ges invånarna kvalificerad och likvärdig service inom funktionshinderområdet samt gällande överförmyndarfrågor.

### Kommentar

Den avtalade tjänsten omfattar även att på överförmyndarnämndens uppdrag utfärda

förvaltarfrihetsbevis.

Serviceförvaltningen ingår i projektet Modernisering av sociala system och Kontaktcenter deltar från första etappen som omfattar överförmyndarnämndens verksamhet.

Serviceförvaltningen kommer vara delaktig under hela projektiden för att säkerställa att invånare fortsatt får tillgång till enkla och moderna kanaler för information och vägledning.

Kontaktcenter samordnar förvaltningens projektorganisation för att bevaka de områden som projektet omfattar och som har beröringspunkter med den administration som serviceförvaltningen utför och ansvarar för.

Kontaktcenter ska tillsammans med socialförvaltningen och olika stadsdelsförvaltningar samverka för att ytterligare utveckla uppdrag och tjänster som möjliggör enkla kontaktvägar och service för invånare och avlastning och effektivisering för stadsdelsförvaltningarna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genom ett strukturerat arbetssätt för avvikelshantering identifierar Kontaktcenter förbättringsområden såväl inom den egna verksamhet som för beställarnas verksamhet med syfte att i dialog effektivisera och förbättra verksamheten.	2020-01-01	2020-12-31
Kontaktcenter ska i samband med införandet av det nya digitala stödet för invånarna till det nya sociala systemet, utveckla digital mognad och kompetens för Kontaktcenters medarbetare för att bättre kunna ge adekvat service och vägledning	2020-01-01	2020-04-30

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

**Service-nämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om äldreomsorg.**

#### Förväntat resultat

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85 %		År
Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	13		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska i samarbete med äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna fortsatt se över kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktvägar inom staden samt för stockholmare och brukare i äldrefrågor.	2020-01-01	2020-12-31

**Enhetsmål:**

Stadens äldre och dess anhöriga får lättillgänglig och kvalificerad information samt vägledning om äldreomsorgsfrågor.

**Kommentar**

Kontaktcenter ger information och vägledning för äldre och anhöriga om olika äldreomsorgsformer och boendemöjligheter för äldre, vilken service som finns inom staden, grundläggande samt vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera.

Vidare informeras via enheten Äldre Direkt om hur man på webben hittar kvalitetsredovisningar och uppgifter om olika utförare samt hur man kan hitta information om olika former av omsorgsverksamheter.

Kontaktcenter ska verka för ett en ökad kännedom om tjänsterna och ett närmare samarbete med stadsdelar och övriga för en likvärdig service inom staden. Detta ska ske bl a genom att erbjuda möjlighet till medlyssning och information kring hur Äldre direkt arbetar och vilka tjänster Äldre Direkt kan erbjuda som kan effektivisera och avlasta stadsdelarnas administration och därmed skapar lättillgänglig och likvärdig service till invånarna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter ska bidra till ökad kännedom hos förvaltningarna om Äldre Direkts tjänster	2020-01-01	2020-12-31

**KF:s inriktningsmål:**

**2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt**

**KF:s mål för verksamhetsområdet:**

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

**Nämndmål:**

**Servicenämnden tillhandahåller lättillgänglig information om förutsättningar för evenemang och publika händelser i staden.**

**Förväntat resultat**

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
De som vill ha information om förutsättningar och regelverk i Stockholm för publika arrangemang ska vara nöjda med Kontaktcenters service .	70 %		Tertial

**Enhetsmål:**

Kontaktcenter ger vägledning och information om regelverk och tillstånd gällande evenemang i staden

**Förväntat resultat**

Den som vill ordna evenemang inom staden få lättillgänglig information och vägledning om vilka tillstånd som krävs, vem och var dessa utfärdas och vart man i övrigt ska vända sig.

**Arbetssätt**

Kontaktcenter ska etablera ett strukturerat samarbete med berörda förvaltningar och bolag för att kunna ge en adekvat och kvalitetssäkrad information och service. Kontaktcenter strävar även efter att bidra till att information på webb och i övrigt är ändamålsenlig och målgruppsanpassad.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter ska genomföra kompetenshöjande åtgärder och förbättra kontaktvägarna för att kunna hantera större andel av inkommande ärenden gällande evenemang inom staden.	2020-01-01	2020-06-30

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö**

Nämndmål:

**Servicenämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar miljön****Förväntat resultat**

De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska implementera Miljöprogram för Stockholm 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp krav i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera Rese- och mötespolicy för Stockholms stad	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera Stockholms stads kemikalieplan 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31

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:

#### **Servicekommittén har en ekonomi i balans**

##### **Förväntat resultat**

Förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Intäktsmodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av servicekommitténs tjänster.

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2020-01-01	2020-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### **3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna**

Nämndmål:

#### **Servicekommittén effektiviserar stadens administration**

##### **Förväntat resultat**

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Bilden av stadens gemensamma administration är tydlig och förtroendet för verksamheten är högt.

##### **Kommentar**

Inom verksamhetsområdet Kontaktcenter ska de gemensamma utvecklingsområden som pågår inom hela serviceförvaltningen synkas med det egna utvecklingsarbetet för största effektivitet och ändamålsenlighet.

Webbredaktionen är utsedd att vara pilot för att utforma effektiva arbetssätt gällande att debitera uppdrag inom staden som redovisas utifrån nedlagd tid.

Arbetet fortsätter under året med att se över tjänster och uppdrag samt att detta på ett effektivt sätt är i överensstämmelse med effektiva och användarvänliga rutiner och arbetssätt för tecknandet av avtal, uppföljning, debitering och fakturering inom såväl Kontaktcenter som hela nämndens ansvarsområde.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska beakta EU:s webbtillgänglighetsdirektiv vid utformning av digitala lösningar som förvaltningen har rådighet över.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera nya effektiva rutiner för enklare beställning av nämndens tjänster samt effektivare system för fakturering och uppföljning	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska ta fram och genomföra en handlingsplan för marknadsföring av förvaltningens tjänster.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska tidrapportera i modulen Tid och Projekt för uppdrag som debiteras utifrån nedlagd tid.	2020-01-01	2020-12-31
Kontaktcenter ska för att utveckla kundnöjdhet och arbetssätt införa kundnöjdhetssmätning av ärenden inkomna via epost.	2020-01-01	2020-10-31

### Enhetsmål:

Kontaktcenter utvecklar systematiskt sin verksamhet

### Förväntat resultat

Verksamhetens uppdrag och leverans ska motsvara stadens förväntningar på en effektiv kundtjänst

### Arbetsätt

Inom Kontaktcenter fortsätter arbetet med att strukturerat dokumentera och kartlägga processer och arbetssätt för varje uppdrag. Förbättringsområden prioriteras och planeras för nödvändiga åtgärder i samverkan med beställare och uppdragsgivare.

Inom verksamheten ska analyseras vilka förbättringsområden som ska prioriteras och få resurser för utveckling eller förberedas för digitalisering för att servicen ska vara kostnadseffektiv och tillgänglig. Beslut om digitalisering ska vara affärsmässigt motiverade i förhållande till nytta för kunder och medarbetare, kostnader och effektivisering.

### Kommentar

Arbetet med att se över uppdrag, tjänster, priser och omfattning i åtaganden fortsätter under 2020 i syfte att skapa tydlighet kring vad som ingår i leverans, åtaganden, uppföljning och priser samt effektivare arbetssätt. Alla uppdrag ska ha ett fastställt gränssnitt och i nästa skede ska alla uppdrag processkartläggas för att identifiera förbättringar och effektiviseringar.

I samband med kunddialogerna ska analyseras vilka andra serviceuppdrag och tjänster som idag inte ingår i vårt uppdrag men som ytterligare kunde effektivisera stadens administration och ge invånarna förenklad och likvärdig service. Detta ska visa på fler möjligheter för förvaltningar och bolag att få prisvärda tjänster som bidrar till en större effektivitet i staden.

Vidare kommer det ske en översyn av priserna för Kontaktcenters tjänster i samverkan med den aktivitet som stadsledningskontoret ansvarar för gällande hela serviceförvaltningen.

Med ett breddat tjänsteutbud som även omfattar första linjens support gällande inloggningsfrågor och handhavande får invånare och andra användare en sammanhållen kanal för både support och vägledning och information.

Inom serviceförvaltningen finns behov av ett ärendehanteringssystem för en säker och

effektiv hantering av den information som skickas inom staden. Kontaktcenter har sedan tidigare KCH,(Microsoft Dynamics CRM) men kommer även att ingå i arbetet med den förstudie som ska genomföras för att klargöra förvaltningens framtida systemval.

Förändringen som följer av stadens projekt Modernisering av sociala system kommer att påverka Kontaktcenters verksamhet både utifrån krav på nya arbetssätt och förändrat IT-stöd. I samarbete med processägare och beställare ska tjänsterna utvecklas för att möta invånarnas behov av support i det nya digitala stödet för de sociala systemen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Alla uppdrag inom Kontaktcenter Stockholm ska ha detaljerad beskrivning över uppdrag och ansvar för den överenskomna tjänsten framtagna i samverkan med beställande kund.	100 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kompetenshöjning för nyckelpersoner gällande utveckling och kartläggning av processer för verksamhetsutveckling och inför digitaliseringsåtgärder	2020-01-01	2020-12-31
Kontaktcenter fortsätter att utveckla den gemensamma samarbetsytan för ett ändamålsenligt och effektivt handläggarsöd	2020-01-01	2020-11-30
Kontaktcenter ska fortsätta översynen av lösning för talsvarstråd och svarsmeddelanden	2020-01-01	2020-08-24
Kontaktcenter ska införa e-legitimation för de kundprocesser som kräver säker identifiering.	2020-01-16	2020-06-30
Kontaktcenter ska utveckla teknikstödet för att enklare ge information direkt till invånare tex via sms och chat.	2020-01-01	2020-12-31
Kontaktcenters alla interna utbildningar ska finnas i stadens utbildningsplattform och tillgängliga för alla.	2020-01-01	2020-07-31
Kontaktcenters processer och arbetssätt ska fortsatt utvecklas i samverkan med beställare och uppdragsgivare.	2020-01-01	2020-12-31
Kundundersökning till stadsdelar och förvaltningars beställande chefer.	2020-01-01	2020-04-30
Servicegrad per svarsområde ses över för att anpassa bemanningsgrad till rimliga nivåer per svarområde i enlighet med identifierade kundförväntningar på svarstider och för att befintliga resurser ska kunna användas mera effektivt .	2020-01-09	2020-03-31

Nämndmål:

### **Service-nämnden har en effektiv och ändamålsenlig organisation**

#### **Förväntat resultat**

Genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag effektiviseras stadens administrativa funktioner. Förvaltningen har en effektiv och tvärfunktionell organisation.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltning ska i samband med införande av E-dok utveckla och förenkla hantering, delning och lagring av dokument.	2020-01-01	2020-10-31
Förvaltningen ska skapa en organisation för tvärfunktionellt samarbete för gemensamma processer med syfte att effektivisera interna processer	2020-01-01	2020-12-31

I arbetet med att utveckla Kontaktcenters tjänster och uppdrag ska det alltid ingå att även ta

hänsyn till serviceförvaltningens övriga uppdragsområden och interna arbets sätt för största effektivitet för beställarna och för bästa service för invånarna.

Nämndmål:

## **Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare**

### **Förväntat resultat**

Genom ett aktivt arbetsmiljöarbete med tydliga och gemensamma rutiner följs arbetsmiljö- och sjukfrånvaro upp för en minskad sjukfrånvaro. Gemensamma utbildningssatsningar skapar ökad kompetens och trivsel på arbetsplatsen. Ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Förvaltningen ska ta fram samverkansformer för medarbetare så att expertkompetens kommer till sin rätt för att öka innovationskraft och säkra kompetensöverföring.	2020-01-01	2020-12-31

Arbetet med att utveckla förutsättningarna för medarbetarskap och ledarskap fortsätter.

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.

Alla medarbetare ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Systematisk och regelbunden genomgång av rutiner och policys förenar chefer och medarbetare i arbetet för att främja en god arbetsmiljö. Tidiga signaler på ohälsa följs upp för stöd till de medarbetare som är sjukskrivna för en aktiv rehabilitering.

I ett hälsofrämjande syfte ges möjlighet till subventionerad massage, och träningskort samt en årlig friskvårdspeng (3000 kr för 2020). Det är möjligt att ta ut flexledigt för friskvård.

Kontaktcenter ska under året utveckla mötesformerna inom verksamhetsområdet för ett strukturerat samarbete mellan enheterna. Detta ska bidra till att utveckla gemensamma arbets sätt, ökad kompetens inom sakområden och ökad delaktighet kring det gemensamma uppdraget. Ett ökat utbyte förväntas även positivt påverka arbetsmiljö och trivsel.

## **Uppföljning av ekonomi**

### **Resursanvändning**

Som medarbetare inom Stockholms stad har vi uppdrag från stockholmarna och vårt arbete finansieras med skatter och avgifter. Stockholmarnas behov är vår främsta utgångspunkt och resurser och kompetens ska användas på bästa sätt för god service och hög effektivitet. Våra uppdrag utvecklas i samarbete med beställande nämnder och bolag och i samverkan med uppdragsgivare och processägare inom stadsledningskontoret.

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



servicenämnden.

Alla medarbetare inom Kontaktcenter ska känna till vilka mål och resultat vi förväntas uppnå och hur var och en kan bidra till 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.

### **Kompetensutveckling och kompetensförsörjning**

Medarbetarnas professionella kunnande tas tillvara i arbetet med att utveckla tjänster och verksamhet. 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.

Verksamheten arbetar framåtriktat för att kunna attrahera, utveckla och behålla rätt kompetens och för att vara en attraktiv arbetsgivare. Kravprofil för servicehandläggare och webbredaktörer utvecklas kontinuerligt för god balans mellan sakkunskap och serviceförmåga.

Inom kundtjänstverksamhet är det vanligt med hög personalomsättning och bedömningen är att även under 2020 kommer Kontaktcenter att ha ett fortsatt behov av rekrytering. Erfarenhet från Kontaktcenter Stockholm ger god kompetens och servicehandläggare och webbredaktörer är eftertraktade för andra uppdrag både inom och utom staden.

### **Samverkan och samarbete**

För att och kunna utveckla och bibehålla tilltron till Kontaktcenters förmåga att skapa största möjliga värde för såväl den enskilda invånaren som för staden är det viktigt att ha förtroendefulla relationer med kunder/beställare och processägare/uppdragsgivare.

Samverkan med beställarna sker genom kontinuerlig kunddialog med syfte se över överenskommet uppdrag, leverans och utbyte kring aktuella sakfrågor. Ledningen träffar regelbundet processägaren inom stadsledningskontoret för avstämning.

Kontaktcenter utvecklar rapporter och uppföljningsmodeller för att kunna erbjuda beställare kontinuerlig verksamhetsstatistik via bl.a. Serviceförvaltningens kundwebb. Via kunddialogen ges information om avvikelser och iakttagelser gällande inkommande ärenden som kan underlätta för invånarna samt bidra till ökad effektivitet och avlastning för förvaltningarna.

Verksamheten genomför studiebesök inom staden och hos t.ex. andra kommuner och kundcenterföretag samt tar ofta även emot besök för omvärldsbevakning och erfarenhetsutbyte.

### **Utveckling**

De aktiviteter som Kontaktcenter kommer att arbeta med är beskrivna under respektive mål. Här kan särskilt nämnas aktiviteterna gällande

- att utveckla service för företagare i samarbete med Stockholm Business Region,
- att införa mätning av kundnöjdhet via e-postkontakter och till beställande chefer
- att via utökad samverkan med stadsdelsförvaltningarna få fler stadsdelar att hänvisa till Äldre Direkt som gemensam väg in till staden
- att samordna förvaltningens deltagande i projektet för moderniseringen av sociala system.

## Budget 2020

Kostnader och intäkter beräknas enligt följande för alla tjänster:

Kostnader	Intäkter	Netto
42,3	55,4	13,1

Kontaktcenters bidrag till förvaltningens gemensamma kostnader såsom nämnd och administration, lokaler, IT, kontorsmateriel, städning, företagshälsovård med mera är totalt 13,1 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