



Handläggare: Lars Ericsson  
Telefon: 08/508 11 818

Servicenämnden  
2012-02-07

## Verksamhetsberättelse 2011

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar verksamhetsberättelsen till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden hemställer hos kommunstyrelsen om fastställande av resultat-enhetens överföring av överskott om 7,0 mnkr.

Teenie Bennerholt  
Förvaltningschef

Christer Edfeldt  
Administrativ chef

Stefan Nordin  
Verksamhetschef

Mariann Hellström  
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson  
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén  
Verksamhetschef

Bo Höglund  
Verksamhetschef

## Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2012-01-31. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

## Inledning

I verksamhetsberättelsen redovisas hur nämnden har fullgjort sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2011. Nämndens medverkan till att uppfylla kommunfullmäktiges mål redovisas, och utfallet för verksamhet och ekonomi analyseras. Utöver måluppföljningen redovisas också nämndens resultat för andra områden enligt stadsledningskontorets anvisningar.

Till ärendet hör bilagor och blanketter för ekonomiska resultat enligt stadsledningskontorets anvisningar.

## Sammanfattande analys

Nämndens mål och förväntade resultat för året har i huvudsak uppnåtts. Arbetet med att effektivisera stadens administrativa funktioner har i stort genomförts enligt planeringen. Det ekonomiska resultatet visar ett nettoöverskott om 3,7 mnkr före resultatdispositioner och 4,3 mnkr efter dispositioner.

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* genom att samverka med det lokala näringslivet i samband med centralupphandlingar. Vidare har nämnden medverkat till att infria målet genom de miljökrav som ställs vid centralupphandlingarna.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* har nämnden bidragit genom kontaktcenterverksamheten som har medverkat till att förbättra information, service och valfrihet för medborgarna, exempelvis inom äldreomsorg och förskola. Nämnden har också bidragit till målet genom satsningar på ledarskap samt medarbetarnas delaktighet och kompetens. Dock uppnås inte nämndens årsmål för sjukfrånvaron.

Nämnden har medverkat till målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* genom arbetet med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Kontaktcenterverksamheten har utvidgats, tjänsterna har utvecklats och priserna har sänkts. Inom upphandlingsområdet har nämnden, vid sidan av centralupphandlingarna, prioriterat stöd till för-

valtningarnas upphandlingar samt avtalsförvaltning för att bidra till att minska kostnaderna och säkerställa kvaliteten. Ekonomi respektive löneadministrationen har effektiviserats vilket bland annat har resulterat i lägre priser. Inom ekonomiområdet har också utbudet av tilläggstjänster breddats. Ansvar för processerna gällande stadens gemensamma IT-service har fullt ut överförts till servicenämnden och utbyggnaden av beställarorganisationen har fortsatt under året. Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden som helhet arbetar nämndens verksamheter kontinuerligt med att utveckla prismodeller för verksamheternas tjänster.

Inom ramen för kommunfullmäktiges uppdrag har nämnden arbetat med att utveckla tjänsterna och beställarstödet, med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov. Verksamheterna har fortlöpande fört en dialog med kunderna gällande den service och det stöd som levereras. Kunderna och medborgarna är enligt genomförda undersökningar i huvudsak nöjda med förvaltningens tjänster och service.

## **Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål**

### **KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:**

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

Nämnden har bidragit till att infria kommunfullmäktiges mål genom Kontaktcenter Stockholm som med lättillgänglig service ska underlätta för medborgarna, företagare och andra intressenter att komma i kontakt med stadens tjänster. Upphandlingsverksamheten har arbetat med att öka utbytet av erfarenheter med näringslivet och utgör en knutpunkt för kontakter mellan staden och leverantörer. Därutöver medverkar nämnden till att uppfylla målet genom att värna om en hållbar livsmiljö samt genom förebyggande säkerhetsarbete.

### **KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

#### **1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa**

● Uppfylls helt

Nämnden har medverkat till uppfyllelsen av stadens mål genom sitt arbete med att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsverksamhet, bland annat i samband med ett ökat erfarenhetsutbyte med lokala näringslivsorganisationer och enskilda leverantörer. Genom upphandlingsverksamheten utgör förvaltningen en naturlig knutpunkt för kontakter mellan olika leverantörer och stadens verksamheter.

Enligt stadens budget skulle nämnden under året tillsammans med kommunstyrelsen studera förutsättningarna för upphandling i konkurrens istället för egen regi inom nämndens verksamhetsområden, vilket ännu inte slutförts. Till frågan hör att en översyn av stadens PA-processer har påbörjats vilken kommer att slutföras våren 2012. Denna översyn kan så småningom utmyнна i ett ställningstagande om driftsform för exempelvis löneadministration.

| KF:s indikatorer                                                                                                                          | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års-mål | Period |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|--------------|--------|
|  Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder) | 0 %              | 0 %    | 35 %         | 2011   |

| KF:s aktiviteter                                                                                                                                                                                                                  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Tillsammans med kommunstyrelsen studera förutsättningarna för upphandling i konkurrens istället för egen regi inom nämndens verksamhetsområden. | 2011-01-01 | 2011-12-31 |           |

#### KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

 Uppfylls delvis

Nämnden har i enlighet med årsmålet tillhandahållit fem praktikplatser för aspiranter från Jobbtorg Stockholm. Av olika skäl har dock inte någon aspirant påbörjat sitt praktikarbete. Årsmålet för antal ungdomar som fått sommarjobb infrias enligt nedan.

| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                                                                             | Periodens utfall | Årsmål | KF:s årsmål | Period                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------------|----------------------------|
|  Andel praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha i förhållande till antal anställda (alla nämnder/bolag) | 0 %              | 2 %    | Öka         | Verksamhetsberättelse 2011 |
|  Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)                                                                                   | 8 st             | 8 st   | 3 500 st    | 2011                       |

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar**

● Uppfylls helt

Nämndens verksamheter har värnat om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn har i möjligaste mån tagits i samband med centralupphandlingar. Årsmålen för avfallshantering, transporter och elförbrukning har uppnåtts.

| KF:s indikatorer                                                                                                                                                                                                    | Periodens utfall | Årsmål      | KF:s års-mål        | Period |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|---------------------|--------|
| ● Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag)                                                                                                                       | 100 %            | 100 %       | 100 %               | 2011   |
| ● Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten                                                                                                                | 100%             | 90 %        | 85 %                | 2011   |
| ● Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder) | 100%             | 100 %       | tas fram av nämnden | 2011   |
| ● Elförbrukning (alla nämnder/bolag)                                                                                                                                                                                | 215 714kWh       | 300 000 kWh | 680 gWh             | 2011   |
| ● Elförbrukning per kvadratmeter                                                                                                                                                                                    | 37,9 kwh/kvm     | 52 kwh/kvm  | 80 kWh              | 2011   |

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning**

● Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete. Årsmålen har uppnåtts och aktiviteterna har genomförts som planerat. Det förebyggande säkerhetsarbetet har syftat till att minimera risker för olyckor och störningar i verksamheten samt till handlings- och krisberedskap för allvarliga eller extraordinära händelser. Utgångspunkt för insatserna har varit den årliga risk- och sårbarhetsanalysen samt erfarenheter i samband med inträffade incidenter. Det förebyggande arbetet under året har främst handlat om sårbarheter gällande brandskydd samt stöld/inbrott.

| KF:s indikatorer                                                                                         | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års-mål | Period |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|--------------|--------|
| Antal identifierade sårbarheter som nämnden/bolagsstyrelsen avser att arbeta förebyggande med under året | 2 st             | 2 st   | 48 st        | 2011   |

|                               |       |       |        |      |
|-------------------------------|-------|-------|--------|------|
| ● Antal inträffade incidenter | 10 st | 10 st | Minska | 2011 |
|-------------------------------|-------|-------|--------|------|

| KF:s aktiviteter                                           | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| ■ Alla verksamheter ska göra risk- och sårbarhets-analyser | 2011-01-01 | 2011-12-31 |           |

**KF:s INRIKTBNINGSMÅL 2:**
**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm som erbjuder information om stadens verksamheter. Detta kan exempelvis gälla allmänna frågor om stadens service eller uppgifter om handläggningen av ett ärende. Kontaktcenter har också medverkat till att underlätta för medborgarna att göra aktiva val gällande äldreomsorg, förskola etc.

Därutöver har nämnden medverkat till att infria målet genom insatser gällande arbetsmiljön, minskning av sjukfrånvaron med mera. Dock uppfylls inte nämnden mål gällande sjukfrånvaron.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald**

● Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att uppfylla målet genom kontaktcenterverksamheten som erbjuder stockholmarna allsidig information om olika alternativ gällande äldreomsorg, förskola med flera verksamheter. Här ska också nämnas att kontaktcentret erbjuder service på flera språk.

**NÄMNDMÅL:****Service-nämnden ska bidra till valfrihet för stockholmarna**

● Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms vara uppfyllt. Kontaktcenter har i enlighet med verksamhetsplanen underlättat stockholmarnas val exempelvis inom omsorg, utbildning enligt ovan. Kontaktcenter ger också vägledning och support till de tjänster och den information som finns på webben. Medborgarna har så långt det är möjligt getts språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta sker genom att kontaktcenter erbjuder service på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och persiska.

**2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten**

◆ Uppfylls delvis

Nämndens årsmål för sjukfrånvaron är 4%. Sjukfrånvaron uppgår dock för närvarande till 5,6% (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, december 2010 – november 2011), vilket är en försämring jämfört med resultatet för 2010 (januari – december 2010) då den genomsnittliga sjukfrånvaron uppgick till 4,7%. Nämndens årsmål om 4% sjukfrånvaro uppnås därmed inte.

Nämndens relativt offensiva målsättning för året hade sin grund i att sjukfrånvaron i förvaltningen minskade kontinuerligt fram till hösten 2010 och förhoppningen var att den skulle fortsätta att minska under året. De förebyggande insatser och de åtgärder som skett gällande de medarbetare som varit sjuka har varit omfattande, men trots detta har således sjukfrånvaron ökat.

Långtidssjukfrånvaron (mer än 14 dagar) är 3,2% (att jämföra med 2,8% under 2010). Korttidsfrånvaron uppgår till 2,4% (2,1% under 2010). Således har både den korta och långa sjukfrånvaron ökat. För närvarande är det ett tiotal personer som har en sjukfrånvaro som överstiger 14 dagar.

I syfte att minska sjukfrånvaron har alla chefer med personalansvar arbetat med förebyggande insatser, haft en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro och vid behov genomfört rehabiliteringsinsatser i enlighet med stadens direktiv på området. Förvaltningen har också fört kontinuerliga samtal med företagshälsovården om åtgärder för en förbättrad hälsa på arbetsplatsen.

Vidare har satsningar på hälsofrämjande och förebyggande åtgärder skett under året. Olika friskvårdsaktiviteter inklusive subventionerad massage har erbjudits alla medarbetare. Möjlighet har funnits att utnyttja en friskvårdstimme på betald arbetstid per vecka. Under våren erbjöds samtliga medarbetare en hälsoprofilsbedömning som bl a ger en vägledning till hälsosamma livsvanor. De som bedömdes vara i behov av en livsstilsförändring erbjöds en uppföljning via en ny hälsoprofilsbedömning som sker under första kvartalet 2012.

Samtliga enheter/avdelningar har egna mål för sjukfrånvaron vilka anges i avdelningarnas verksamhetsplaner. Varje enhet/avdelning har följt och analyserat hur sjukfrånvaron utvecklas under året. Förvaltningsledningen har kontinuerligt följt upp sjukfrånvaron (en gång i månaden), såväl förvaltningsövergripande som på avdelnings/enhetsnivå.

Nämndens målvärde för året gällande nöjdmedarbetarindex uppgick till 69. Den medarbetarundersökning som genomfördes under året resulterade i ett NMI om 66 vilket får sägas vara i paritet med resultatet för 2010 (NMI: 67). Nämndens resultat för året når således inte helt upp till målsättningen, men det är samtidigt glädjande att resultatet överstiger stadens genomsnittliga resultat vilket uppgår till 63.

### *Jämställdhets- och mångfald samt diskriminering*

Inga diskrimineringsärenden har varit aktuella under året. Inte heller finns några avvikelser från den jämställdhets- och mångfaldsplan som nämnden beslutat om för perioden 2010-2012.

### *Ledarskap och medarbetarskap*

Under hösten 2011 (med fortsättning under våren 2012) har ett utvecklingsprogram för förvaltningens enhetschefer och biträdande enhetschefer påbörjats. Programmet syftar till att utveckla ledarskapsförmågan och ska bl a öka samsynen om ledarskapet inom förvalt-



ningen samt erbjuda dialog med kollegor för erfarenhetsutbyte och vidareutveckling i dagligt ledarskap. Det handlar exempelvis om chefsrollens krav och möjligheter och att få ökad kunskap om olika former av ledarskapsverktyg samt att utveckla den kommunikativa förmågan. Utöver detta har flera av förvaltningens chefer deltagit i stadens utbildning för chefskörkort samt i utvecklingsgrupper.

I utvecklingen av ledarskapet ingår också att förbättra de kommunikativa egenskaperna. Inom ramen för resultatet av medarbetarundersökningen får chefen en bedömning av den kommunikativa förmågan. Respektive resultat följs upp genom att chefen tillsammans med *sin* chef och förvaltningens informatör/kommunikatör diskuterar eventuella åtgärder som kan utveckla den kommunikativa förmågan.

I syfte att utveckla medarbetarskapet försöker varje chef ge förutsättningar för dialog och medarbetarinflytande. I sammanhanget betonas exempelvis ofta att alla har ett gemensamt ansvar för att en god arbetsmiljö råder, vilket kräver en delaktighet från samtliga. Cheferna har också att ständigt i samband med arbetsplatsträffarna (apt) och i liknande forum, göra alla medarbetare delaktiga i visionsarbetet.

| KF:s indikatorer                    | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års-mål | Period |
|-------------------------------------|------------------|--------|--------------|--------|
| ◆ Nöjd medarbetarindex (NMI)        | 66               | 69     | 63           | 2011   |
| ■ Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag) | 5,6 %            | 4 %    | 4,8 %        | 2011   |

### KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:

## 3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Nämnden arbetar planerligt vidare med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Kontaktcenterverksamheten har utvidgats och tjänsterna och servicen har utvecklats. Inom upphandlingsområdet har nämnden, vid sidan av centralupphandlingarna, prioriterat stöd till förvaltningarnas upphandlingar samt avtalsförvaltning för att bidra till att minska kostnaderna och säkerställa kvaliteten. Ekonomi respektive löneadministrationen har effektiviserats vilket bland annat har resulterat i lägre priser. Inom ekonomiområdet har också utbudet av tilläggstjänster breddats. Ansvar för processerna gällande stadens gemensamma IT-service har fullt ut överförs till servicenämnden och utbyggnaden av beställarorganisationen har fortsatt under året. Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden som helhet arbetar nämnden kontinuerligt med att utveckla prismodeller för verksamheternas tjänster

Inom ramen för kommunfullmäktiges uppdrag har nämnden arbetat med att utveckla tjänsterna och beställarstödet, med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov. Verksamheterna har fortlöpande fört en dialog med kunderna gällande deras synpunkter på den service och det stöd som erbjuds. Här ska också konstateras att kunderna och medborgarna enligt årets undersökningar i huvudsak var nöjda med förvaltningens tjänster och service.

#### KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 3.1 Budgeten ska vara i balans

● Uppfylls helt

Bokslutet redovisar ett nettoöverskott om 3,7 mnkr före resultatdispositioner. Överskottet beror på lägre personalkostnader än beräknat (främst på grund av hög sjukfrånvaro), att nyrekrytering inte har skett som planerat samt på högre intäkter än beräknat. Resultatet efter bokslutsdisposition redovisar ett överskott om 4,3 mnkr.

Prognossäkerheten avviker från kommunfullmäktiges årsmål både på kostnads- och intäktssidan. Kostnadssidans avvikelse beror främst på att sjukfrånvaron har ökat mer än förväntat under året vilket lett till minskade kostnader samt att nyrekrytering inte skett som planerat. Dessutom tillkom ej förväntade IT-kostnader under hösten som dock täcks av intäkter från stadsledningskontoret. Intäktssidans avvikelse beror främst på en ökning av sålda tjänster inom kontaktcentret samt ovan nämnda intäkter från stadsledningskontoret.

Utfallet för indikatorerna i tabellen nedan gällande budgetföljsamhet efter resultatöverföringar och prognossäkerhet i T2 redovisas i samband med kommunstyrelsens tekniska avstämning av nämndens bokslut.

| KF:s indikatorer                                                    | Periodens utfall | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|--------|-------------|--------|
| Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder) |                  | 100 %  | 100 %       | 2011   |
| Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)  | 98,1%            | 100 %  | 100 %       | 2011   |

| KF:s indikatorer                                                                                | Periodens utfall | Årsmål | KF:s<br>årsmål | Period |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|----------------|--------|
| <input type="checkbox"/> Nämndens prognossäkerhet<br><input type="checkbox"/> T2 (alla nämnder) |                  |        | +/- 1 %        | 2011   |

## Analys av resultaträkning

Ekonomiskt årsutfall för 2010 och 2011

| Nämndens utfall<br>(mnkr) | Bokslut<br>2011 | Bokslut<br>2010 | Differens<br>mellan<br>åren |
|---------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|
| Kostnader                 | 156,9           | 147,3           | 9,6                         |
| Intäkter                  | 160,6           | 134,0           | 26,6                        |

I jämförelse med föregående år har kostnaderna ökat med 9,6 mnkr. Detta beror främst på fortsatt utbyggnad av verksamheterna kontaktcenter om 4,8 mnkr, gemensam IT-service om 1,7 mnkr samt ökade uppdrag för verksamhetsområdet upphandling om 1,9 mnkr. Dessutom har kostnader för nämnd och administration ökat med 4,5 mnkr vilket i huvudsak beror på gjorda engångssatsningar om 2,1 mnkr samt ökade personal- och IT-kostnader. Vidare redovisar löneadministrationen lägre kostnader om 2,5 mnkr vilket beror på ett minskat antal anställda.

Intäkterna har ökat med 26,6 mnkr. Ökningen omfattar 17 mnkr för Äldre Direkt på grund av att verksamheten för om 2011 inte längre är anslagsfinansierad utan är helt intäktsfinansierad. Resterande del av ökningen beror i huvudsak på en ökning av sålda tjänster inom kontaktcentret 6,3 mnkr och upphandling med 2,5 mnkr. Härtill kommer en minskning av intäkter för löneadministrationen om 3,6 mnkr som en följd av att färre antal löner än beräknat har hanterats. Härutöver har intäkterna för gemensam IT-service ökat med 3,4 mnkr som till stor del beror på intäkter från stadsledningskontoret avseende täckning av kostnader från Volvo IT som inte ska belasta servicenämnden.

Personallönekostnaderna har ökat från 113,3 mnkr till 118,3 mnkr mellan 2010 och 2011.  
Det är en ökning med 5,0 mnkr varav lönerevisionen omfattar 2,0 mnkr.

## Uppföljning av driftbudget

### Resultat per verksamhetsområde

| Resultat per verksamhets-<br>område (mnkr) | Justerad<br>budget | Bokslut<br>2011 | Resultat<br>2011 | Bokslut<br>2010 |
|--------------------------------------------|--------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| <b>Kostnader</b>                           |                    |                 |                  |                 |
| Nämnd och administration                   | 25,5               | 28,4            | -2,9             | 23,9            |
| Löneadministration                         | 35,6               | 33,7            | 1,9              | 36,2            |
| Upphandling                                | 9,5                | 8,2             | 1,3              | 6,3             |
| Kontaktcenter                              | 33,7               | 33,0            | 0,7              | 28,2            |
| Varav Äldre Direkt                         | 14,2               | 12,4            | 1,8              | 15,4            |
| Ekonomiadministration                      | 42,8               | 40,8            | 2,0              | 41,6            |
| IT service                                 | 12,0               | 11,9            | 0,1              | 10,2            |
| Avskrivningar och internränta              | 0,9                | 0,9             | 0,0              | 0,9             |
| <b>Summa kostnader</b>                     | <b>160,0</b>       | <b>156,9</b>    | <b>3,1</b>       | <b>147,3</b>    |
| <b>Intäkter</b>                            |                    |                 |                  |                 |
| Nämnd och administration                   | 0,0                | 0,1             | 0,1              | 0,0             |
| Löneadministration                         | 45,0               | 43,5            | -1,5             | 47,1            |
| Upphandling                                | 10,9               | 9,6             | -1,3             | 7,1             |
| Kontaktcenter                              | 36,4               | 38,4            | 2,0              | 15,1            |
| Varav Äldre Direkt                         | 15,4               | 16,4            | 1,0              | 0,0             |
| Ekonomiadministration                      | 54,1               | 54,7            | 0,6              | 53,8            |

|                                                     |            |              |             |              |
|-----------------------------------------------------|------------|--------------|-------------|--------------|
| IT service                                          | 13,6       | 14,3         | 0,7         | 10,9         |
| <b>Summa intäkter</b>                               | <b>160</b> | <b>160,6</b> | <b>0,6</b>  | <b>134,0</b> |
| <b>Resultat före bokslutsdisposition</b>            | <b>0,0</b> | <b>3,7</b>   | <b>3,7</b>  | <b>13,3</b>  |
| <b>Ingående resultatfond</b>                        |            |              | <b>7,6</b>  |              |
| <b>Resultat inkl ingående fond</b>                  |            |              | <b>11,3</b> |              |
| <b>Utgående resultatfond (överföring till 2012)</b> |            |              | <b>7,0</b>  |              |
| <b>Resultat efter bokslutsdisposition</b>           |            |              | <b>4,3</b>  |              |

### ***Kommentarer till det ekonomiska utfallet totalt och per verksamhetsområde***

Bokslutet för nämnden visar ett nettoöverskott om 3,7 mnkr. Detta överskott härrör sig främst till kontaktcenter och ekonomiadministrationen och beror i huvudsak på minskade personallönekostnader på grund av sjukfrånvaro som inte fullt ut ersatts med vikarier, att nyrekryteringen av anställda inte kunnat ske i den takt som planerats samt på högre intäkter än beräknat. Inter heller inom gemensam IT- service har rekrytering skett som planerat. Vidare avser överskottet 0,5 mnkr inom kontaktcentret och 1,0 mnkr inom ekonomiadministrationen som uppstått på grund av eget handlade och som föreslås överföras till 2012.

#### *Nämnd och administration*

Under nämnd och administration redovisas kostnader och intäkter avseende nämnden, förvaltningsdirektören, administrativa avdelningen samt förvaltningens gemensamma kostnader för t ex lokaler, telefoni, IT samt företagshälsovård. Här bokförs också kostnader för de engångssatsningar som har gjorts med medel ur resultatfonden.

Verksamhetsområdet redovisar ett underskott om 2,8 mnkr, vilket beror på ovan nämnda engångskostnader om 2,1 mnkr vilka främst avser utbildning i redovisning inom ekonomiadministration, utvecklingsprogram för samtliga enhetschefer, hälsoprofilbedömningar som erbjudits samtlig personal samt kartläggning av processer enligt (Lean-modellen) inom verksamhetsområde löneadministration och upphandling. Härtill kommer ökade kostnader främst för IT-satsningar inom förvaltningen.

#### *Löneadministration*

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 0,4 mnkr. Överskottet avser minskade kostnaderna och intäkter om 1,9 mnkr respektive 1,5 mnkr som främst beror på lägre personalkostnader samt lägre intäkter p g a av färre administrerade löner jämfört med budget.

#### *Upphandlingsavdelningen*

Verksamhetsområdet visar på ett nollresultat. Såväl kostnader som intäkter har minskat med 1,3 mnkr i förhållande till budget. Minskningen beror på färre antal anställda och färre uppdrag än planerat.

#### *Kontaktcenter Stockholm inkl Äldre Direkt*

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 2,7 mnkr. Av överskottet avser 0,7 mnkr kostnadssidan och beror främst på hög sjukfrånvaro bland personalen och som inte fullt ut ersatts med vikarier. Härtill kommer ökade intäkter om 2,0 mnkr för utförda tjänster varav 1,1 mnkr avser för högt debiterat pris på tjänsterna förskola och Äldre Direkt under perioden januari t o m augusti. De i verksamhetsplanen beslutade rörliga priserna visade sig vara för höga och i samband med att nämnden beslutade om tertialrapport 2 fattades också beslut om att minska de rörliga priserna fr o m. september. För perioden januari till och med augusti har det på grund av det högre priset uppstått ett överskott om 1,1 mnkr som återredovisas till kommunstyrelsen. 0,5 mnkr av överskottet har uppstått på grund av eget handlade och föreslås överföras till 2012.

#### *Ekonomiadministration*

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 2,6 mnkr. Överskottet på kostnadssidan beror främst på lägre personalkostnader p g a ökad sjukfrånvaron bland personal och som inte fullt ut har ersatts med vikarier. Härtill kommer ökade intäkter om 0,6 mnkr. Av nämnda överskott har 1,0 mnkr uppstått på grund av eget handlade och föreslås överföras till 2012.

#### *IT-service*

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 0,8 mnkr. Överskottet beror främst på att planerad rekrytering inte har skett.

### **Resultatenheter**

Serviceenheten är en resultatenhet. Den totala bruttobudgetomslutningen uppgår till 160 mnkr och för året redovisas ett nettoöverskott om 3,7 mnkr. Enligt stadens regelverk får resultatfonden ha ett överskott motsvarande högst 10% av omslutningen. För året bedöms att 1,5 mnkr av överskottet beror på eget handlande, varför detta belopp föreslås överföras till 2012. Härtill kommer att nämnden av årets resultatfond har disponerat 2,1 mnkr för särskilda engångssatsningar. Sammantaget föreslås att resultatfonden minskas med 0,6 mnkr och att till nästkommande års resultatfond överförs 7,0 mnkr (se blankett nr 3.2 b).

### **Analys av balansräkning**

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder (Se bilaga 2).

#### *Tillgångar*

Balansräkningen visar tillgångar om 27 637 618,01 kr, vilka avser omsättningstillgångar om 22 280 682,76 kr samt anläggningstillgångar om 5 356 935,25 kr. Omsättningstillgångar består av kundfordringar om 5 139 263,50 kr, varav 4 752 062,00 kr avser fordringar för sålda tjänster inom staden. Vidare finns förutbetalda kostnader om 3 527 357,26 kr samt upplupna intäkter om 13 614 062,00 kr.

I jämförelse med 2010 har tillgångarna ökat med 1 443 851,33 kr. Av ökningen avser 1 889 186,29 kr omsättningstillgångar som främst beror på volymökning och förändrat finansiering av Äldre Direkt. Anläggningstillgångarna har minskat med 445 334,96 kr vilket beror på värdeminskning av inventarier.

#### *Skulder och eget kapital*

Skuldsidan består av leverantörsskulder om 3 269 508,61 kr som t ex hyreskostnader och IT-kostnader. Interimsskulder uppgår till 2 554 029,02 kr och avser ännu ej inkomna leverantörsfakturer samt fakturer som är under utredning. Vidare har 152 395,43 kr skuldbokförts avseende lön och sociala avgifter. Eget kapital uppgår till 21 661 684,85 kr.

I jämförelse med 2010 har skulderna ökat med 1 443 851,33 kr. Ökningen avser kortfristiga skulder om 1 090 428,21 kr vilket främst beror på volymökning. Eget kapital har ökat med 353 423,12 kr.

### **Investeringar**

Under året har nämnden tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan för att utrusta arbetsplatser på huvudkontoret samt i kontaktcentrets lokaler i Husby och i tekniska nämndhuset. Genomförda investeringar om 0,3 mnkr består av elinstallationer, kontorsmöbler, AV-utrustning med mera.

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****3.2 Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna**

● Uppfylls helt

Nämndens bidrag till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål stämmer i stort med verksamhetsplanen och de avsedda resultaten. Årsmålen för kommunfullmäktiges indikatorer har i hög grad uppnåtts och de i budgeten angivna aktiviteterna har genomförts som planerat. Det ekonomiska resultatet visar ett överskott om 3,7 mnkr innan resultatdispositioner och 4,3 mnkr efter dispositioner.

Inom ramen för kommunfullmäktiges mål och uppdrag har nämnden strävat efter att utveckla tjänsterna och beställarstödet med utgångspunkt från förvaltningarnas och bolagens behov. Verksamheterna har fortlöpande fört en dialog med kunderna gällande deras synpunkter på den service och det stöd som erbjuds.

Medborgarna och kunderna är nöjda med förvaltningens tjänster och service. Kontaktcentrets undersökning av medborgarnas uppfattning om servicen visar att 84% är mycket nöjda eller nöjda med servicen som helhet. Vad avser ekonomiadministrationen är 82% mycket nöjda eller nöjda. Motsvarande siffror för löneadministrationen är 84% och för upphandlingsavdelningen 79%. Resultaten har god statistisk säkerhet med undantag av upphandling där resultatets signifikans på grund av bortfall och en mindre målgrupp är mer osäker. När det gäller IT-service har en kvalitativ studie gjorts genom intervjuer med ett representativt antal kunder. Dessa var i huvudsak nöjda med det stöd och de tjänster som levereras

Med avsikten att effektivisera och utveckla verksamhet och tjänster samt öka kundvärdet har nämnden infört Lean-metoden inom löneadministration och upphandling. Satsningen handlar bland annat om att stärka samsynen kring verksamhetens mål, eliminera icke värdeskapande aktiviteter samt att organisera och engagera medarbetarna i gemensamt förbättringsarbete. Under det kommande året ska Lean införas och etableras även inom nämndens övriga verksamhetsområden. Sedan tidigare arbetar samtliga verksamheter också fortlöpande med kvalitetsutveckling i enlighet med stadens kvalitetsstrategi och integrerade ledningssystem (ILS). Ekonomiadministrationen deltog i stadens kvalitetsutmärkelse 2011.



Kontaktcenter Stockholm har drivits och utvecklats planenligt. Den genomsnittliga lösningsgraden för ärenden är 88%, d v s betydligt över nämndens årsmål. Resultaten för tillgänglighet och medborgarnas nöjdhet med servicen har förbättrats jämfört med föregående år. Verksamheten har utvidgats bland annat med e-support samt den stadsgemensamma e-tjänsten Tyck till. Inom den gemensamma växeln har en ny teknisk lösning genomförts som medför att informationen till stockholmarna förbättras samt att respektive förvaltning/bolag har individuellt anpassade öppettider i växeln.

Förvaltningen har på uppdrag av stadsdirektören genomfört central upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Verksamheten har också svarat för samordning, avtalsförvaltning och viss upphandling inom ytterligare 13 varu- och tjänsteområden där nämnderna ingår i en gemensam upphandling. Vidare har verksamheten aktivt deltagit i stadsövergripande projekt såsom exempelvis förstudiearbete angående effektivisering av inköp genom IT-stöd.

Vad avser den gemensamma IT-servicen har ansvaret för processerna gällande stadens IT-service fullt ut övergått till servicenämnden och utbyggnaden av beställarorganisationen har fortsatt under året. Verksamheten har under året utvecklat former för att fånga upp kundbehoven och omsätta dessa till krav på tjänsterna samt för att följa upp och styra leveransen.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration genomförs planenligt och årsmålen för produktiviteten mätt i antal fakturor per administratör har uppnåtts. I dialog med stadsledningskontoret har verksamheten fortsatt att arbeta med att standardisera och utveckla stadens ekonomiprocesser samt med att förbättra bland annat information, kundsamverkan och övergripande systemförvaltning.

Löneadministrationens produktivitet har höjts jämfört med föregående år. Antalet lönespecifikationer per löneadministratör har ökat och kostnaderna per utbetalad lön har minskat. Verksamheten har i samband med det ovan nämnda Lean-arbetet arbetat aktivt med att förbättra bland annat tillgänglighet och information.

Med syftet att öka effektiviteten och minska kostnaderna för staden har nämnden arbetat kontinuerligt med att utveckla prismodeller för verksamheternas tjänster. Ambitionen är att upprätthålla ett samband mellan pris och faktisk kostnad samt att detta kan förmedlas tydligt så att övriga nämnder ges incitament till att vara kostnadsmedvetna.

Kommunikation med och information till kunderna och övriga intressenter har varit en strategiskt prioriterad fråga. Ambitionen är att budskapen och utformningen av kommunikationen alltid ska utgå från målgruppens perspektiv och behov. Med utgångspunkt bland

annat från kundundersökningens resultat har förbättringar genomförts såsom exempelvis tidig kommunikationsplanering inför förändringar. Av insatser i övrigt på området kan nämnas att en handfull informationsblad och ett antal nyhetsbrev för IT-området har publicerats.

Förvaltningen har deltagit i en jämförelsestudie inom ekonomi- och löneadministrationsområdet. I studien har flera organisationer, både inom privat och offentlig sektor, deltagit. Resultatet är något svårtolkat då kännedom saknas om vissa underliggande faktorer. Dock indikerar resultatet att nämnden står sig väl både gällande kostnader och produktivitet.

| KF:s indikatorer                                                                  | Periodens utfall | Årsmål | KF:s års-mål        | Period |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|---------------------|--------|
| Administrationns andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)                    | 4,97%            | 5,1%   | minska              | 2011   |
| Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm | 84               | 90     | tas fram av nämnden | 2011   |
| Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)                              | 1 st             | 1 st   | tas fram av nämnden | 2011   |

  

| KF:s aktiviteter                                                                                                       | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| För att säkra kostnadseffektivitet i servicenämndens olika verksamhetsområden ska jämförelser med andra kommuner göras | 2009-01-01 | 2011-12-31 |           |

#### NÄMNDMÅL:

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

● Uppfylls helt

Arbetet inom kontaktcenter har bedrivits enligt verksamhetsplanen och den samlade bedömningen är att nämndens mål har uppfyllts. Den genomsnittliga lösningsgraden för ärenden är 88%, d v s betydligt över nämndens årsmål som är 70%. Målvärdena för medborgarnas nöjdhet med servicen samt för tillgänglighet har inte helt uppnåtts, men resultaten har förbättrats jämfört med föregående år. Vidare har målsättningen att ansluta fem

nya uppdrag under året inte helt uppnått. Nya uppdrag har tillkommit i form av e-support (där nya e-tjänster startar kontinuerligt), den stadsgemensamma e-tjänsten Tyck till samt ansvaret för gemensam växel. Långtgående diskussioner har förts med flera förvaltningar om nya uppdrag men de har inte hunnit starta under 2011. Därutöver har vissa befintliga uppdrag vidareutvecklats vad avser omfattning, anpassning till beställarens behov med mera.

Vad gäller medborgarnas uppfattning om servicen ska det också nämnas att 84% är mycket nöjda eller ganska nöjda med servicen som helhet, enligt nämndens undersökning. När det gäller förtroende och bemötande är motsvarande siffror 86 respektive 88%. Verksamheten har inte nått målvärdet 90% nöjda medborgare men årets undersökning visar att utvecklingen går åt rätt håll.

En kundundersökning har också genomförts angående förvaltningarnas uppfattning om hur kontaktcentret klarar sitt uppdrag. Sammanfattningsvis är man mycket nöjd med öppettider, tillgänglighet och bemötande, information i ärenden som kontaktcenter överlämnar samt samarbetet. Något lägre omdöme ger man avseende kontaktcenters lyhörddhet för synpunkter, uppfattningen om medarbetarnas kompetens och samt hur väl kontaktcenter svarar mot medborgarnas behov.

Kontaktcentret har hanterat ca 323 000 ärenden via telefon, e-post och brev. Därutöver har verksamheten i tekniska nämndhuset haft ca 2 900 besök i kundmottagningen. Den genomsnittliga lösningsgraden är som ovan nämnts hög, inom vissa svarsgrupper nära 100 %. Detta gäller särskilt områden där kontaktcentret även handlägger ärenden på delegation från en förvaltning. Inom andra områden blir lösningsgraden lägre beroende på att det inkommer många ärenden där ärendet enligt gränssnittet ska överlämnas till berörd förvaltning. Andelen samtal som besvaras inom en minut är för året 75% vilket är en förbättring jämfört med tertialrapport 2 då resultatet var 69%.

Från den 1 mars 2011 är verksamheten organiserad i tre enheter, som var och en leds av en enhetschef. Verksamhetens ansvarsområde har breddats under året. Från den 1 juli ansvarar servicenämnden för den stadsövergripande e-tjänsten Tyck till där stadens medborgare kan lämna synpunkter, idéer och klagomål på stadens olika verksamheter. Initialt omfattade tjänsten stadsdelnämnderna och utbildningsnämnden. Servicenämnden har därefter under hösten drivit ett projekt som ska införa Tyck till-tjänsten inom stadens facknämnder med planerat avslut i februari 2012.

Sedan den 1 september har servicenämnden samlat alla uppdrag som avser medborgarkontakt inom verksamhetsområde kontaktcenter då ansvaret för samordning av gemensam växel fördes över från verksamhetsområde gemensam IT-service.

Från 2011 är hela verksamheten intäktsfinansierad. Övergången från en anslagsfinansiering respektive ett fast pris per år till en volymbaserad prismodell har inneburit att kostnaderna för de ärenden som kontaktcenter hanterar särskilt har synliggjorts för stadsdelsnämnderna. Här kan tilläggas att det vid året prissättning för äldreomsorg och förskola fanns en viss osäkerhet om hur ärendevolymer skulle utvecklas och därmed hur prismodellen skulle fungera. Uppföljningen visade att det fanns möjligheter att redan under året minska det rörliga priset. Servicenämnden beslutade därför att från den 1 september minska det rörliga priset med 10 kronor per ärende och tjänst. För perioden januari till och med augusti har det på grund av det högre priset uppstått ett överskott om 1,1 mnkr som återredovisas till kommunstyrelsen.

Under året har statistiken till nämnderna utvecklats och förbättrats. De nämnder som kontaktcentret utför uppdrag åt får månatligen rapporter med statistik över volymer, ärendetyper samt vilken lösningsgrad kontaktcentret har.

För att säkra kvaliteten i det arbete som kontaktcenter utför följs arbetssätt och rutiner upp kontinuerligt. Möten har genomförts regelbundet där förändringar i regler och rutiner går igenom. Vidare har enskilda ärenden följts upp som varit föremål för diskussion med beställande nämnd. Externa resurser har upphandlats avseende coachning och medlyssning vilka syftar till att utveckla medarbetarnas kompetens gällande service och bemötande. Dessa insatser startar i början av 2012.

Prisjämförelser med andra kommuner har inte genomförts under året. Skälet till detta är att de kommuner som skulle vara mest intressant att jämföra sig med i Sverige (Malmö och Göteborg) ännu inte har startat kontaktcenter. Motsvarande verksamhet i andra kommuner är finansierade på annat sätt än i Stockholm, vilket gör jämförelser svåra. Under 2012 ska förvaltningen istället försöka göra jämförelser med andra organisationer eller företag med liknande uppdrag som kontaktcentret.

| Nämndens indikatorer                                                                       | Periodens utfall | Årsmål | Period                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|----------------------------|
| Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid första kontakten      | 88               | 70     | Verksamhetsberättelse 2011 |
| Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut                                         | 75               | 85     | Verksamhetsberättelse 2011 |
| Andel nöjda kunder gällande kontaktcenterverksamhetens service, bemötande och effektivitet | 84               | 90     | 2011                       |

| Nämndens aktiviteter                                                                       | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| ■ Prisjämförelser med andra aktörer ska genomföras<br>avseende kontaktcenters serviceutbud | 2010-01-01 | 2011-12-31 |           |

**NÄMNDMÅL:****Servicenämnden ska effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten**

Nämndens mål bedöms sammantaget vara uppfyllt. Upphandlingsverksamheten har genomfört uppdrag avseende central respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning, verksamhetsspecifika upphandlingar samt rådgivning och kvalitetsgranskning inom upphandlingsområdet. Verksamheten har i stort genomförts i enlighet med planeringen dock med ett par avvikelser vad gäller vissa centrala upphandlingar som har försenats på grund av överprövningar. Årsmålet om 90% kundnöjdhet har inte uppnåtts fullt ut.

På uppdrag av stadsdirektören har verksamheten ansvarat för upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central upphandling. Verksamheten har även svarat för samordning, avtalsförvaltning och viss upphandling inom ytterligare 13 varu- och tjänsteområden där nämnder eller bolag valt att ingå i gemensam upphandling. Av de centrala upphandlingar som planerats genomföras under året har upphandlingsprocessen avseende livsmedelsprodukter och bevakningstjänster inte kunnat genomföras enligt ursprunglig tidplan. Orsak till fördröjningen är i huvudsak kopplad till överprövningsprocesser i domstol. Se bilaga 3 (avtalsförteckning).

Under hösten genomfördes en kundundersökning riktad till samtliga ekonomi- och upphandlingsansvariga inom stadens förvaltningar och bolag. Denna resulterade i ett NKI- (Nöjd- Kund- Index) på 62 samt att 79% av kunderna är mycket nöjda eller nöjda med verksamheten som helhet. Motsvarande siffra för nöjdhet vad gäller de centrala ramavtalen var 63%.

Verksamheten har under året erbjudit enskilda förvaltningar och dess verksamheter att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd. Under perioden har ca 30 upphandlingsuppdrag erhållits. Av dessa har drygt hälften genomförts och avslutats. Övriga uppdrag fortlöper enligt plan under 2012. Vidare har verksamheten löpande genomfört olika rådgivnings- och kvalitetssäkringsuppdrag.

I syfte att stärka och utveckla medarbetarnas kompetens har respektive upphandlare fullföljt en utbildningsplan med målsättningen att uppfylla kraven för diplomerad upphandlare enligt SOI – Sveriges Offentliga Inköpare. Verksamheten har regelbundet varit representerad vid möten med stadens upphandlarnätverk. Vid dessa möten samt i direkt dialog

med uppdragsgivare och övriga intressenter har flera synpunkter på upphandlingsarbetet inom staden framförts, vilka utgör viktiga utgångspunkter för förbättringsarbete. Vidare har verksamheten aktivt deltagit i stadsövergripande projekt avseende upphandling av eldrivna fordon samt i förstudiearbete angående effektivisering av inköp genom införande av gemensamt IT-stöd.

Med avsikten att effektivisera upphandlingsverksamheten har Lean-metoden införts under året. Detta ska bidra till effektivisering och utveckling av arbetsprocesser, rutiner och tjänster

| Nämndens indikatorer                                                  | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|--------|--------|
| ■ Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ram-avtal)              | 63               | 90     | 2011   |
| ◆ Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service | 79               | 90     | 2011   |

#### NÄMNDMÅL:

#### **Service-nämnden ska effektivisera koncernens gemensamma IT-service**

● Uppfylls helt

Nämndens insatser har genomförts som planerat och nämndens mål för verksamheten bedöms vara uppfyllt. Ansvar för processerna gällande stadens IT-service har fullt ut övergått till service-nämnden och utbyggnaden av beställarorganisationen har fortsatt under året. Kunderna är enligt en genomförd undersökning i stort nöjda med det stöd och de tjänster som levereras. Former för att fånga upp kundbehoven och omsätta dessa till krav på tjänsterna samt för att följa upp och styra leveransen har utvecklats.

Verksamheten har under året bidragit till att skapa förutsättningar för avslutningen av införandeprojektet GSIT genom deltagande i projektaktiviteter och övertagande av kundansvaret. Ett flertal av årets aktiviteter har haft som syfte att föra över ansvar från projektet till den ordinarie verksamheten med vilket här menas stadsledningskontorets IT-avdelning, förvaltningarna och bolagen samt IT-service inom serviceförvaltningen.

Under året har en kundundersökning genomförts. Denna skedde genom intervjuer med ett antal kunder inom ett urval av stadens bolag och förvaltningar. Gemensam IT-service uppfattas ha en hög serviceanda och kunderna är generellt nöjda med det stöd som verk-

samheten erbjuder. Vissa brister upplevs som härrör från att kunderna till viss del uppfattar rollfördelningen mellan de inblandade parterna som oklar.

Tjänsteutbudet har under året förändrats, utvecklats och anpassats i dialog mellan nämndens IT-service, stadsledningskontoret samt förvaltningar och bolag. Ett flertal projekt har här genomförts, exempelvis gällande säkrare och effektivare inloggning, beställningsportal samt applikationsövervakning. Som stöd för kunderna har användarguider tagits fram. IT-leveransen har dokumenterats och ett rapportpaket har utformats som möjliggör ytterligare uppföljning och analys av levererade tjänster.

En viktig del av årets verksamhet har handlat om att etablera ett väl fungerande beställarstöd. Verksamheten har infört nya processer för att ta hand om kundernas frågeställningar och behov kring gemensam IT-service. Kundbehoven samlas upp av kundansvariga, går igenom och diskuteras varefter de omvandlas till krav på tjänsterna. Leveransen till respektive kund följs upp regelbundet och enligt en given struktur, oftast via månadsmöten. Därutöver tas kontakter kring beställningar, feleskaleringar, tjänsteinnehåll med mera. Kundansvariga sprider också löpande information om nyheter, förändringar i tjänsteutbudet eller händelser i leveransen som påverkar kundens verksamhet. Vidare har temamötet hållits med förvaltningarna/bolagen, exempelvis gällande kommande utveckling av tjänsteutbudet. Här ska också nämnas att verksamheten har varit aktiv i speciella insatser och utredningar för att minimera problem och höja kvaliteten gällande IT i skolan.

Med anknytning till redogörelsen ovan ska konstateras att kraven på servicenämndens beställarstöd har ökat under året. Många nämnder och bolag har tappat IT-kompetens samtidigt som beställarrollen har blivit mer komplex. Dessa förändringar är framöver en stor utmaning för de inblandade intressenterna.

IT-service har arbetat också arbetat med att utveckla och förbättra styrning och uppföljning av leverantören för att säkerställa kostnadseffektivitet och förbättrad kvalitet. Uppföljning av servicenivåer sker vid månatliga möten och operativ uppföljning samt ändringar i driftsmiljön följs upp veckovis. Särskilda projekt har genomförts bland annat gällande elektronisk fakturering. Vidare ska konstateras att incidenthantering har tagit mycket tid i anspråk. Mot bakgrund av detta ska verksamheten framöver utveckla formerna för avhjälpande såväl som för rapportering i samband med driftsstörningar.

Gränssnitten i förhållande till stadsledningskontoret, nämnderna/bolagen och leverantörerna är delvis klarlagda men ytterligare arbete behöver göras under 2012 för att klargöra ansvarsfördelningen i de operativa processerna.

#### **NÄMNDMÅL:**

#### **Servicenämnden ska effektivisera koncernens telefoni**

Nämndens arbete med att effektivisera koncernens gemensamma växel har bedrivits enligt verksamhetsplanen och nämndens mål för verksamheten bedöms vara uppfyllt.

Den gemensamma telefonistfunktionen har under året besvarat omkring 1 922 000 vilket motsvarar 93% av inkommande samtal att besvara. Av dessa samtal har 79,3% besvarats inom 25 sekunder att jämföra med avtalade 80%. Svarstiderna och hanteringstiderna har förbättrats under året.

Beställarorganisationen för gemensam växel inom servicenämnden har under året fortsatt att verka som en länk mellan leverantören och stadens förvaltningar och bolag. Regelbundna utvecklingsmöten har hållits med stadens telefonisamordnare, både i grupper och enskilt. Kontinuerliga avstämningsmöten har genomförts med den underentreprenör som utför telefonisttjänstuppgifterna. Vidare deltar förvaltningen, tillsammans med stadsledningskontoret, vid regelbundna förvaltningsmöten med stadens telefonileverantör.

För att förbättra informationen till stockholmarna och minska antalet samtal till den gemensamma växeln har under året samtliga nämnders och bolags anropsnummer (växelnummer) överförs till en ny teknisk lösning. Den tidigare lösningen innebar att anropsnumret var öppet mellan 08.00-17.00 varje dag oavsett förvalningens/bolagets öppettid. Med den nya lösningen kan den gemensamma växeln ha individuellt anpassade öppettider. När anropsnumret är stängt får den inringande ett automatiskt svar med information om öppettider och alternativa kontaktvägar.

#### **NÄMNDMÅL:**

#### **Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration**

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration har bedrivits planligt och målet bedöms ha uppfyllts. Produktivitetmålen för antal fakturor per administratör har uppnåtts och priserna för tjänsterna har sänkts. Vidare har verksamheten breddat utbudet av tilläggstjänster. Sammantaget är 82% av kunderna är mycket nöjda eller ganska nöjda med tjänsterna och servicen. Arbetet med att standardisera och utveckla stadens ekonomiprocesser har fortsatt i samarbete med stadsledningskontoret. Därutöver har verksamheten arbetat med att utveckla information och blanketter, kundsamverkan och pris-sättningsmodell med mera.

Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per helårsanställning och månad uppgår till 4311 respektive 3040, att jämföra med nämndens respektive årsmål som är 4 300 respek-



tive 3 000. Under året har 23 förvaltningar köpt tilläggstjänster. Jämfört med föregående år har fler förvaltningar köpt mer omfattande redovisningstjänster. Se bilaga 4.

Årets kundundersökning visade att nämndens årsmål för verksamhetsområdet avseende 90% nöjda kunder inte har uppnåtts. Nöjd-Kund-Index (NKI) är 67 och andelen nöjda kunder är 82%. Detta är en viss förbättring jämfört med 2010 då Nöjd-Kund-Index var 67 och 80% av kunderna var nöjda. Mest nöjda är kunderna med bemötande, effektivitet och tillgänglighet. Förbättringsområden finns när det gäller att hitta information på intranätet och kundernas kunskap om gällande gränssnitt, ansvarsfördelning och serviceavtal.

Arbetet med effektivisering genom utveckling av stadens ekonomiprocesser har fortsatt. Förvaltningen samarbetar här med stadsledningskontoret och deltar i olika samverkansforum och utvecklingsprojekt. Som exempel på effektiviseringar kan nämnas att andelen manuella fakturor fortsätter att minska och att användningen av det ekonomiska flödet ökar (andelen inlästa fakturor är under året för kund- och leverantörsreskontra är 93% respektive 94% ).

Blanketterna har förbättrats och utvecklats för att ge kunderna bra förutsättningar att skicka in kompletta och korrekta underlag. En modell för kontinuerliga kundmöten har tillämpats för samtliga förvaltningar. Gemensamma kundmöten för ekonomi- och löneadministration har genomförts för de kunder som önskat detta. Totalt har 142 kundmöten genomförts.

Under året har fler av stadens leverantörer successivt anslutits till Svefaktura vilket innebär en smidig och säker elektronisk fakturering i standardformat. Ekonomiadministrationen har deltagit i detta arbete och från och med 2012 övergår ansvaret för fortsatt anslutning av nya leverantörer till Svefaktura från stadsledningskontoret till servicenämnden.

Informationen på intranätet har uppdaterats och kompletterats för att kunderna lättare ska hitta stöd för det dagliga ekonomiarbetet, kontaktinformation och information om gränssnitt och serviceavtal. Det är i sammanhanget en strategiskt viktig fråga att fortsätta att öka kunskapen om serviceavtalet och gränssnittet. Informationsaktivitet och studiebesök på serviceförvaltningen genomfördes i december för ca 80 controllers med flera.

Den differentierade prissättningen och fördelningsnycklar har utvecklats ytterligare, vilket ger förvaltningarna incitament att öka effektiviteten. Detta har gett positiva effekter under perioden och arbetet med att utveckla prismodellen fortsätter.

Verksamhetens medarbetare har varit delaktiga i att följa upp och bedöma uppfyllelsen av verksamhetsrådets mål och åtaganden. Medarbetarna har medverkat till att utveckla och förbättra verksamhetens rutiner och gemensamma arbetssätt inom processgrup-

per/tvärgrupper och arbetsgrupper. Kvalitetsarbetet har varit prioriterat och verksamhetsområdet deltog i 2011 års kvalitetsutmärkelse vilket har gett viktiga signaler till det fortsatta utvecklingsarbetet. Verksamheten har också arbetat med att utveckla de interna siddorna på intranätet, exempelvis med manualer för interna rutiner och för kvalitetsarbetet.

Kompetensutveckling har genomförts enligt planeringen. Alla medarbetare har deltagit i internutbildningen ”Grundläggande redovisning och bokföring”. Vidare har en grundkurs i Excel genomförts och samtliga redovisningsekonomer har deltagit i en momskurs. Verksamhetsområdet var också representerat på Agressos årliga användarkonferens. Samtliga enhetschefer deltar i förvaltningens chefsutvecklingsprogram.

I maj sattes Agresso-modulen Tid och Projekt upp i syfte att registrera, följa upp och debitera serviceförvaltningens upphandlingsprojekt och tilläggstjänster med mera. Projektet har letts av ekonomiadministrationen och kommer att avslutas i början av 2012.

Nämnden utför på uppdrag av stadsledningskontoret viss övergripande systemförvaltning inklusive rapportkonstruktion av LIS, stadens beslutsstödssystem. Efterfrågan på support och rapportkonstruktion till förvaltningarna har ökat. Ansvaret för dessa uppdrag har överförts till administrativa avdelningen.

| Nämndens indikatorer                                                     | Periodens utfall | Årsmål | Period                     |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|----------------------------|
| Antal kundfakturor per månad och administratör/heltid, genomsnitt        | 4311             | 4 300  | Verksamhetsberättelse 2011 |
| Antal leverantörsfakturor per månad och administratör/heltid, genomsnitt | 3040             | 3 000  | Verksamhetsberättelse 2011 |
| Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster            | 82               | 90     | 2011                       |

## NÄMNDMÅL:

### Effektivisera stadens löneadministration

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löneadministration har i stort bedrivits planenligt och målet bedöms som helhet ha uppfyllts. Antalet lönespecifikationer per löneadministratör har i genomsnitt varit 873 vilket är en ökning från 811 föregående år men något lägre än nämndens målvärde som är 900. Här ska tilläggas att målvärdet dock har överträffats under årets sista fem månader. Kostnaderna per administrerad lön har mins-

kat till 70 kr (71 kr under 2010) och priserna har sänkts. Av kunderna är 84% mycket nöjda eller ganska nöjda med tjänsterna och servicen som helhet. Verksamheten har under året arbetat vidare med att öka kundvärde och effektivitet, bland annat i samband med införande av Lean-metoden.

Det totala antalet lönespecifikationer har minskat jämfört med 2010. Verksamheten har anpassats till detta genom att bemanningen har minskats samt att arbetssätt och arbetsfördelning setts över. Andelen löner som administrerats via Lisa självservice eller andra förssystem har under perioden i genomsnitt varit 71%, att jämföra med omkring 67% för år 2010. Den återstående andelen underlag som inkommer manuellt omfattar främst timavlönade som inte har tillgång till stadens maskinella registrering. Se bilaga 4.

Resultaten från kundundersökningen visar att kunderna är nöjda med tillgänglighet, bemötande och service. Sammantaget är 84% av kunderna är mycket nöjda eller nöjda med tjänsterna och servicen som helhet, att jämföra med målvärdet 90%. Nöjd-Kund-Index har sjunkit till 70 från föregående års resultat som var 72. Till stor del kan förändringen härledas till lägre resultat när det gäller kundernas uppfattning om informationen på intranätet.

Servicenämnden handlägger även kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner för anställda och tidigare anställda enligt gällande pensionsavtal samt ansvarar för stadens del av avtalsförsäkringarna. Under året har 2200 pensionsärenden handlagts varav 1900 ålderspensioner.

Löneadministrationen har som tilläggstjänst genomfört 28 utbildningar i Lisa självservice hos förvaltningarna. Merparten av dessa utbildningar har vänt sig till utbildningsförvaltningens chefer och medarbetare. Vidare kan nämnas att 12 förvaltningarna har köpt tilläggstjänster gällande administration av organisationsträdet i Lisa självservice samt att en förvaltning köpte beräkning av årsarbetstid.

Löneadministrationen har samverkat med stadsledningskontoret kring standardisering av processer och system för området. Utveckling och förbättring av samverkan med kunderna har också varit en prioriterad fråga. Ett 60-tal kundmöten har genomförts vilka exempelvis har handlat om avstämning gällande nyheter och förändringar samt om samverkan och kundnöjdhet. Kundernas uppfattning om verksamheten följs kontinuerligt upp i den löpande hanteringen av synpunkter och klagomål. Resultatet används i förbättringsarbete, exempelvis avseende information och kundsamverkan.

I syfte att effektivisera stadens löneadministration har Lean införts som metod för verksamhetsutveckling. Detta ska bidra till effektivisering och utveckling av arbetsprocesser, rutiner och tjänster. Syftet är även att stärka samsynen kring målen, identifiera aktiviteter

som inte skapar värde för kunden samt att skapa delaktighet och engagera medarbetarna i att utveckla verksamheten. Förbättringsarbete pågår vad gäller information, tillgänglighet, ett förbättrat ärendeflöde samt ett processinriktat arbetssätt.

Under året har en översyn av arbets- och ansvarsfördelning genomförts med syfte att få en mer flexibel och mindre individberoende verksamhet, ökad kundnytta och bättre arbetsmiljö. Detta har bland annat lett till inrättande av en gemensam funktion (Löneservice) för samlad hantering av all inkommande telefon och e-post.

| Nämndens indikatorer                                                                                                                                   | Periodens utfall | Årsmål | Period |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------|--------|
|  Andel nöjda kunder gällande löneadministrations service och tjänster | 84 %             | 90 %   | 2011   |
|  Antal löner per månad och administratör/heltid, genomsnitt           | 873              | 900    | 2011   |

## Övrigt

### *Synpunkter och klagomål*

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande, i olika forum för kundmöten och i kundundersökningarna. Hanteringen av synpunkterna följer förvaltningens policy och system. Sammantaget har omkring 600 synpunkter och klagomål tagits emot, varav omkring 100 i det löpande arbetet och 500 i kundundersökningarna.

Inom löne- respektive ekonomiadministrationen avser flera klagomål hanteringen och samarbetet kring inkomna underlag samt blanketter. Med anledning av detta har information getts för att klargöra ansvarsfördelningen. Åtgärder har vidtagits för att förbättra blanketterna och informationen kring dessa. När fel har uppstått har rättelser och säkerställande av rutiner utförts. När det gäller upphandlingsverksamheten har inkomna klagomål främst avsett leverantörsutförandet samt information. Förvaltningen har därvid tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelse och eventuella förbättringsåtgärder.

Vad avser kontaktcenterverksamheten har flera klagomål handlat om information. Detta har åtgärdats bland annat genom bättre tillämpning av rutiner, tydligare information på stockholm.se samt samverkan med berörd förvaltning. Förvaltningens beställarfunktion

för gemensam växel har tagit emot ett antal interna klagomål varav de flesta kommer från medarbetare inom staden som har fått felkopplade samtal. Dessa felkopplingar har orsakats av bristfällig eller felaktig information i hänvisningsdatabasen. Klagomålen har åtgärdats genom information till medarbetaren och till berörd förvaltning om vad som krävs för att samtal ska kunna kopplas rätt. Därutöver har ett mindre antal klagomål inkommit från medborgare som har upplevt brister gällande bland annat bemötande, problem med koppling av samtal och brister gällande information. Här har förvaltningen gett förklaring till den enskilde och i förekommande vidtagit åtgärder i samarbete med leverantören.

IT-serviceverksamheten har löpande fått reaktioner på leverantörens utförande av tjänsterna. Flera synpunkter och klagomål under året har berört skolorna. Dessutom har användaradministrationen och behörighetsadministrationen blivit föremål för klagomål. Verksamheten har kontinuerligt följt upp utförandet av tjänsterna i dialog med leverantören och i samband med detta har synpunkterna rapporterats och diskuterats. Utifrån detta har åtgärder vidtagits för att lösa uppkomna problem, minska sårbarhet samt införa och föreslå förbättringar.

När det gäller upphandlingsverksamheten har inkomna klagomål främst avsett leverantörsutförandet samt information. Förvaltningen har därvid tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelse och eventuella förbättringsåtgärder. När klagomålen har gällt avtalsdatabasen har de vidarebefordrats till systemägaren.

Slutligen ska tilläggas att det har inkommit vissa klagomål på tillgängligheten inom förvaltningens verksamheter. Som framgår ovan har förvaltningen åtgärdat detta bl a genom förbättrad användning av gruppnummer för telefoni. Vidare har ett antal klagomål getts vad gäller bemötandet. I dessa fall har återkoppling gjorts både till kunden och medarbetaren för att ställa saker tillrätta och förhindra att problem uppstår igen.

### ***Intern kontroll***

Förvaltningen har planerat och genomfört internkontrollen främst i samband med den sedvanliga verksamhetsstyrningen. Detta betyder att verksamheterna vid planering beaktar identifierade risker. Vid genomförande och uppföljning kontrolleras att verksamhetens mål uppfylls, att resurserna används effektivt, att utförandet är korrekt enligt gällande regelverk osv. Med utgångspunkt från uppföljningar och resultat har vid behov genomförts förbättringar för att stärka styrningen

I enlighet med nämndens internkontrollplan har även särskilda kontrollaktiviteter genomförts inom ett antal granskningsområden enligt nedan. Förbättringsarbete genomförs med utgångspunkt från de eventuella brister som har konstaterats.

### *Upphandlingsprocessen*

Med utgångspunkt från gällande lagstiftning samt stadens upphandlingspolicy och har förvaltningen granskat hur kvalitetssäkringen av upphandlingsprocessen har utförts och fungerar. Detta har skett genom stickprover och systematisk kontroll av att samtliga erforderliga dokument finns samlade i aktuell upphandlingsakt.

Granskningen har visat att kvalitetssäkring har utförts i enlighet med fastlagd projektplan inom respektive upphandling. Med detta som utgångspunkt arbetar verksamheten nu vidare med att utveckla samarbetsformerna inom verksamheten. Målsättningen är att minska sårbarheten vid exempelvis tillfällig frånvaro, genom att varje större upphandlingsprojekt bemannas med en huvudprojektledare samt även en biträdande projektledare.

### *Sjukfrånvaro*

Cheferna har kontinuerligt under året följt upp sjukfrånvaron för sin enhet/sitt verksamhetsområde. Vidare har förvaltningsledningen följt upp sjukfrånvaron en gång per månad i syfte att noga följa utvecklingen och vid behov föreslå åtgärder. Kontrollåtgärder som genomförts är att förvaltningens PA-konsult granskat de rehabiliteringsinsatser som genomförts samt vid återkommande tillfällen under året även granskat antalet sjukdagar/sjukperiodens längd för att vid behov påtala för berörd chef att en rehabiliteringsutredning ska göras. I samband med den interna granskning av frånvarorapporteringen som skett vid tre tillfällen under året, har respektive chef också stöttats i sin uppföljning av sjukfrånvaron.

Granskningarna har visat att rehabiliteringsutredning och insatser i de flesta fall genomförs i enlighet med stadens direktiv på området. Brister har förekommit i enskilda fall och med bakgrund av detta arbetar förvaltningen vidare med att säkerställa arbetssätten och rutinerna på området.

### *Telefonanvändning*

Förvaltningsledningen följer tillsammans med förvaltningens telefoniansvarige upp den senaste telefonistatistiken avseende antalet inkomna samtal, svarsfrekvens m m. Vid trendförändringar diskuteras orsaken till detta och samt att beslut om åtgärder tas vid behov. Uppföljning av medarbetarnas telefonianvändning har vidare gjorts i samband med enhetsmöten och liknande forum inom respektive verksamhet. Dessutom har ett kontinuerligt underhåll av hänvisningsdatabasen skett under året, vilken är viktig förutsättning för att kunna säkerställa en fungerande och effektiv telefonianvändning.

Med utgångspunkt i genomförda uppföljningar och kontroller har aktiviteter genomförts med prioritet för löneadministration och ekonomiadministration. Inom dessa verksamheter används gruppnummer för inkommande samtal och telefontekniken har uppdaterats. Löneverksamheten har under året också infört en servicefunktion för inkommande samtal. Åtgärderna har medverkat till att anträffbarheten har ökat betydligt.

#### *Säkerställande av dokument i e-form*

I internkontrollplanen angavs bl a att granskningen gällande säkerställande av dokument i e-form ska omfatta den interna dokumenthanteringen samt back-up-funktioner. Vidare angavs att kontrollerna ska utföras i form av genomgång av eventuella incidenter och av back-up-system.

Förvaltningen har back-up-rutiner gentemot den externa leverantören som innebär att back-up för dokument etc finns för 14 dagar, vilket bedöms vara tillräckligt. Back-up-systemet har under året fungerat vid verkliga incidenter, varför förvaltningen gjort bedömningen att inga ytterligare kontroller har behövts göras.

#### *Säkerställande av korrekta utbetalningar*

Granskningarna har omfattat hanteringen av leverantörsfakturor och utbetalningsunderlag inom ekonomiadministration samt olika rutiner sammanhängande med anställning inom löneadministration.

Vad gäller ekonomiområdet har den interna hanteringen kontrollerats utifrån ett gemensamt granskningsprotokoll med fokus på manuella underlag och manuell hantering. Stickprov har gjorts liksom kontroll av att gällande arbetsbeskrivningar och ledtider har följts och att obligatoriska kontrollmoment har genomförts.

Granskningen har inte påvisat att utbetalningar har skett till fel mottagare eller med felaktiga belopp. Däremot påvisades att det förekommer att utbetalning sker vid felaktig tidpunkt och att risk för detta kan uppstå när förvaltningens attestant inte anger förfallodatum på underlaget. Denna risk ska tas upp både internt inom verksamheten och med kunderna. Vidare påvisas att förbättringar kan ske avseende inkomna underlag som ankomststämplas av serviceförvaltningen samt att information och genomgång kan behövas av hur kontroll av betalningar ska dokumenteras och arkiveras.

För att förbättra rutinerna har arbetsbeskrivningar för hantering av attestkort och post tagits fram, information och genomgång av dessa kommer att göras på samtliga enheter inom verksamhetsområdet. Motsvarande beskrivningar har under året tagits fram avseende e-post. Detta arbete är dock inte helt slutfört. Arbetsbeskrivningar har i övrigt kompletterats och uppdaterats.

Inom löneverksamheten har granskning genomförts avseende områdena anställning efter pension, uppdragstagare-arvode, lönetillägg, PAN, tidsbegränsat anställda utan avgångsdatum samt utbetalning av semesterersättning. Kontrollerna har visat på vissa brister i rutiner och handläggning vilka har åtgärdats genom förbättringar av anvisningar och blanketter samt informationsinsatser.

## **Bilagor**

- 1 Blanketter 3.1-3.11
  2. Budgetavräkning samt resultat- och balansräkning
  3. Avtalsförteckning
  4. Antalet administrerade löner, kund-samt leverantörsfakturor 2011
  5. Nyckeltalsredovisning
-