



Handläggare: Lars Ericsson  
Telefon: 508 11 818

Servicenämnden  
2012-04-17

## Budgetunderlag för 2013 och inriktning för 2014 och 2015

### Förslag till beslut

Servicenämnden godkänner budgetunderlaget för 2013 och inriktning för 2014 och 2015 och överlämnar ärendet till kommunstyrelsen.

Teenie Bennerholt  
Förvaltningschef

### Sammanfattning

I detta ärende redovisas nämndens budgetunderlag för år 2013 med inriktning för 2014 och 2015. Här beskrivs övergripande nämndens strategiska satsningar för att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. Vidare redovisas uppgifter om förväntade volymförändringar och efterfrågan inom verksamheterna, förändringar gällande förutsättningar samt övriga viktiga faktorer som påverkar verksamhetens utveckling.

Nämnden ska bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* genom att utveckla och utvidga servicen inom kontaktcentret med tjänster riktade till medborgarna,

näringslivet med flera intressenter. Därutöver kommer nämnden att medverka till att infria målet genom att vidareutveckla och använda miljökriterier vid upphandlingar med mera.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* handlar nämndens satsningar om att fortsatt erbjuda och vidareutveckla lättillgänglig och kvalificerad service inom kontaktcenter. Valfrihet mellan olika alternativ inom utbildning, omsorg med mera underlättas genom information och vägledning. Därutöver ska nämnden medverka till att infria målet genom kompetensutveckling för medarbetare och chefer, hälsobefrämjande insatser samt fortsatt arbete med att minska sjukfrånvaron.

Nämnden ska inom ramen för kommunfullmäktiges mål *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* arbeta vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner. Samordning av ytterligare funktioner bör övervägas. Viktiga strategiska frågor för perioden är kommunikation och samverkan med kunderna och övriga intressenter, väl fungerande styrformer och system för de stadsgemensamma funktionerna, samt finansiering och prissättning. Ett utvecklingsområde är att hitta effektiva kundanpassade lösningar, för servicetjänster såväl som för beställarstöd, inom ramen för stadens mål. Kvalitets- och tjänsteutveckling prioriteras med Lean som en viktig metod för förbättringsarbete.

## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2012-04-10 (protokoll bifogas).

## Bakgrund

Enligt kommunallagen ska kommunens budget innehålla en plan för ekonomin för en period av tre år. Budgetåret ska alltid utgöra periodens första år. Utgångspunkt för nämndernas arbete med budgetunderlagen är beslutad plan för 2013 i kommunfullmäktiges budget för år 2012 med inriktning på åren 2013 och 2014. Till ärendet hör nämndens lokalförsörjningsplan i bilaga 1. Därutöver redovisas sifferuppgifter i blanketter enligt stadsledningskontorets anvisningar.

## Inledning

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en storstad i världsklass. Service-nämnden ska i enlighet med visionen erbjuda högklassig service och medverka till kostnadseffektiva verksamheter inom staden. Nedan redovisas nämndens strategiska satsningar för att bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål. Vidare kommenteras

faktorer av betydelse för arbetet med att effektivisera administrativa funktioner inom ramen för nämndens verksamhetsansvar.

### **Kommunfullmäktiges inriktningsmål**

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

Servicenämnden ska bidra till att det ska vara lätt att vara stockholmare. Kontaktcenter Stockholm ska under perioden fortsatt erbjuda lättillgänglig och snabb service som ska utvecklas och ges inom fler funktioner och verksamhetsområden. Beställarfunktionen för den gemensamma växeln ska genom samverkan och dialog med kunder och leverantörer verka för en effektiv växel-service. Nämnden ska också underlätta för medborgarna att lämna synpunkter på stadens service och tjänster genom den stadsgemensamma e-tjänsten Tyck till.

Kontaktcentret, växeln samt Tyck till bör framdeles styras och utvecklas som en del av stadens kommunikation som helhet, tillsammans med bland annat utformningen av stockholm.se och e-tjänsterna. I detta sammanhang är det viktigt att synen på telefoni förändras inom staden, d v s att den definieras som en prioriterad kommunikationsfråga och inte som en teknisk angelägenhet.

Nämnden avser också att medverka till att infria målet genom att tillsammans med berörda nämnder utveckla tjänster riktade till näringslivet. Kontaktcenter kan här erbjuda en enkel och tydlig informationskanal för de företag som vill verka i staden. Det bör utredas om fler funktioner för företagen ska överföras till kontaktcenter, såsom exempelvis företagslots.

Staden är en viktig aktör på marknaden och kan med sina val av varor och tjänster bidra till utvecklingen av ekologiskt hållbara alternativ. Förvaltningen anser att det kan finnas ett värde i att höja ambitionsnivån för miljövänliga lösningar inom offentlig upphandling. Detta behöver inte betyda nya krav för miljövänliga lösningar, utan det kan innebära ett förtydligande och förenklande av existerande möjligheter att ställa miljörelaterade krav. Att höja ambitionsnivån bör inte gå emot grundkravet för offentlig upphandling, det vill säga att ge kvalitativa varor och tjänster till lägsta acceptabla kostnad.

*Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras*

Servicenämnden ska medverka till att infria stadens mål genom att utvidga och vidareutveckla kontaktcentrets service så att medborgarna får en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service. Den erbjudna servicen kan ges på flera

språk. Valfrihet mellan olika alternativ inom utbildning, omsorg med mera underlättas genom information och vägledning.

Nämnden prioriterar fortsatta insatser för att minska sjukfrånvaron och förbättra medarbetarnas hälsa. Här avses dels förebyggande insatser i form av erbjudande om friskvårdsaktiviteter såsom subventionerad massage, fri tillgång till träningslokaler inklusive gympa med mera, dels aktiva insatser och uppföljning vid frånvaro på grund av sjukdom. En annan viktig fråga är behovet av kompetensförsörjning som bedöms komma att finnas under perioden. Det kan förutses ett behov av nyrekryteringar inom samtliga verksamhetsområden.

En annan strategiskt viktig fråga är att kompetensutveckla cheferna inom verksamheterna. Cheferna har en viktig roll i det utvecklingsarbete som förväntas ske under perioden och fortsatta insatser ska göras för att stärka och utveckla ledarskapsförmågan inklusive den kommunikativa kompetensen. Det är också av vikt att medarbetarnas kompetensutveckling finns i fokus. Individuella kompetensutvecklingsplaner ska utgöra en grund för de insatser som bedöms behövas.

#### *Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva*

Servicenämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner. I och med detta bidrar nämnden till att förutsättningar ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och fokusera på sina huvudsakliga uppdrag. Erbjudna tjänster ska vara av god kvalitet och priserna ska vara konkurrenskraftiga. Nämndens beställarfunktioner ska aktivt och systematiskt verka för att köpta tjänster och varor ger största möjliga värde för stadens förvaltningar och bolag. Mätning och bedömning av effektiviseringarna ska genomföras och metoderna för detta bör vidareutvecklas.

I ambitionen att effektivisera stadens administration finns det skäl att överväga ytterligare funktioner som kan vara lämpliga att samordna. Servicenämnden deltar gärna i ett arbete med att ta fram förslag avseende tjänsteområden för samordning. I det sammanhanget skulle förvaltningens erfarenheter gällande införande, etablering och utveckling av de befintliga verksamheterna kunna tas tillvara. Av möjliga framtida funktioner för samordning kan exempelvis lokaladministration övervägas. Det kan också värt att pröva frågan om ytterligare funktioner inom det personaladministrativa området ska samordnas.

Ambitionen är att förvaltningen ska vara en partner för utveckling så att medborgarna och stadens verksamheter kan få bästa möjliga tjänster och service med givna resurser. Ett utvecklingsområde är att hitta effektiva kundanpassade lösningar, för servicetjänster såväl

som för beställarstöd, inom ramen för det övergripande målet att effektivisera stadens administrativa funktioner.

Kommunikationen med kunderna, medarbetarna och övriga intressenter är en strategiskt prioriterad fråga. Budskapen och utformningen ska alltid utgå från målgruppens perspektiv och behov. Förvaltningen har forum för dialog och ska underlätta för kunder att överblicka och förstå den service och de tjänster som erbjuds.

För att effektiviseringarna ska kunna realiseras fullt ut är det angeläget att de stadsgemensamma funktionerna som samordnas inom nämnden har väl fungerande styrformer. Uppdrag och ansvarsfördelning/gränssnitt samt regler för prissättning måste vara tydliga för samtliga inblandade förvaltningar och bolag. Styrningen av de administrativa systemen ska vara ändamålsenlig i förhållande till stadens mål och stödja beställarens, kundernas och intressenternas processer samt svara mot deras behov.

Systemfrågorna har för nämnden också ett internt perspektiv. En prioriterad strategisk fråga är att införa ärendehanteringssystem inom hela serviceförvaltningen (ett sådant finns sedan tidigare inom kontaktcentret). Därmed ska alla verksamheterna få gemensamma strukturer för att hantera och kunna följa respektive ärende, bekräfta för kunden att det har tagits emot, informera om åtgärder, avslut etc. Detta förväntas bidra till bättre kundservice och information av jämnare och högre kvalitet. Systemet kommer också att kunna nyttjas för uttag av statistik som kan användas för avtalsuppföljning, återkoppling av resultat till kunderna med mera.

Det är viktigt att finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster utformas så att kostnadsmedvetenheten ökar och fortsatta effektiviseringar genomförs. Differentierad prissättning ska, i samråd med stadsledningskontoret, tillämpas och vidareutvecklas. Detta syftar dels till att säkerställa överensstämmelse mellan prissättning och verklig kostnad, dels till att ge incitament för förvaltningarna att använda effektiva administrativa system och minimera manuell hantering.

Stadens och nämndens mål ska förverkligas inom hela förvaltningen, med tillämpning av stadens integrerade ledningssystem och program för kvalitetsutveckling. Lean ska användas inom alla verksamheter, med syftet att öka kundvärdet, eliminera icke värdeskapande aktiviteter och ta tillvara medarbetarnas kompetens i ett fortgående förbättringsarbete. Tjänsteutveckling ska ses som en helhet med avseende på kvalitet, serviceavtal och gränssnitt, prissättning, hur tjänsterna kommuniceras samt intressenternas medverkan. Kundundersökningar ska genomföras årligen och resultaten ska användas för att förbättra och utveckla tjänsterna.

Nämnden deltar i framtagning av stadsgemensamma statistikrapporter ur LIS (ledningssystem) vilka syftar till att utgöra beslutsstöd inom områdena personal och ekonomi. Funktionen är en viktig strategisk resurs för staden. I möjligaste mån och utifrån önskemål tas även fram förvaltningsspecifika rapporter. Ansvaret omfattar också systemförvaltning av LIS-datalagret och Business Objects. Serviceförvaltningens roll och gränssnitt för uppdraget kommer att förtydligas. En viktig fråga är att genom kommunikationsinsatser öka kunskapen om dessa tjänster inom staden

Kontaktcentret ska under planperioden utvidga verksamheten och inom de nya områdena bidra till att utveckla servicen till medborgarna och övriga intressenter. Därmed förväntas också stadens kostnadseffektivitet för dessa tjänster förbättras.

Efterfrågan av serviceförvaltningens tjänster för operativt stöd i nämndernas upphandlingsarbete bedöms komma att öka. Även arbetet med centralupphandlingar och avtalsuppföljning bedöms komma att kräva mer resurser. Prioriterade frågor för verksamheten kommer att vara vidareutveckling och kvalitetssäkring av processer, projektplanering/uppföljning med mera för att säkerställa en bra leverans till uppdragsgivare och kunder. Vidare kommer serviceförvaltningen att ha viktiga funktioner i att förvalta system och ge support i samband med införande av IT-stöd för stadens inköps- och upphandlingsprocesser

Nämndens beställarfunktion för IT-service kommer att fokusera på utveckling av samarbetet med intressenterna, att tjänsterna utvecklas för att stödja kärnverksamheterna på bästa sätt samt att utföra uppdraget så resurssnålt som möjligt. Viktiga frågeställningar som kommer att aktualiseras under perioden handlar om att säkerställa dialogen med kunderna för att fånga upp behov och styra leveransen av tjänsterna.

För nämndens ekonomi- respektive löneadministration förväntas en relativt stabil efterfrågan på de obligatoriska tjänsterna samt viss ökning när det gäller tilläggstjänster. En viktig fråga kommer att gälla anpassningar av stöd och tjänster för att bättre möta förvaltningarnas behov så att de kan frigöra resurser och koncentrera sig på sina kärnverksamheter. Därutöver kommer verksamheterna att i samverkan med stadsledningskontoret och övriga förvaltningar arbeta vidare med standardisering av processer och ökad elektronisk hantering.

Den påbörjade upphandlingen av central systemdrift, datakommunikation och telefoni kan också innebära förändringar i gränssnitten och därmed också i verksamheternas uppdrag.

## **Nämndens verksamhetsområden**

I det följande redovisas kortfattat uppgifter om volym och andra nyckeltal, förändrade förutsättningar, kommentarer avseende verksamhetens utveckling och ekonomi samt insatser för effektivisering inom respektive verksamhetsområde.

### *Kontaktcenter och gemensam växel*

Kontaktcentret är inne på det fjärde verksamhetsåret. Fyra stora verksamhetsområden inom staden är anslutna till verksamheten - äldreomsorg, förskola, parkeringstillstånd och avfall. Därutöver ingår uppdrag inom ett antal mindre områden samt stadsövergripande uppdrag såsom e-tjänstsupport.

Prioriterade strategiska frågor under planperioden kommer att vara kostnadseffektivitet och utvidgning av verksamheten, samverkan och kundanpassning av tjänsterna samt kompetensförsörjning.

För att ytterligare förbättra tillgänglighet och service stockholmarna samt öka effektiviteten inom stadens verksamheter, är det angeläget att ansluta nya områden till kontaktcentret. I uppdraget ingår att aktivt informera om möjligheterna som kontaktcenter ger och därmed kunna utöka antalet beställare av tjänsterna. Kommunfullmäktige har också uppmanat nämnderna att identifiera lämpliga områden. Erfarenheterna hittills visar dock att det främst är mindre uppdrag inom olika nämnder som blivit aktuella. Dessa är visserligen nog så värdefulla ur ett medborgarperspektiv. För att utbyggnaden av kontaktcentret ska kunna fortsätta i snabb takt och kostnadseffektiviteten ska kunna förbättras bör dock övervägas om det kan vara lämpligt att ta ytterligare övergripande beslut om anslutning. Detta i synnerhet avseende områden som omfattas av flera nämnder.

Kontaktcentrets har erbjudit service avseende förskoleverksamhet sedan 2009. Uppdraget omfattar stora delar av processen för hantering av kö och förskoleplats. Genom kontraktcentret har föräldrar i stor utsträckning kunnat vända sig till en och samma funktion för många av de frågor eller ärenden som man har före och under förskoletiden. I främst två delar av processen är inte kontaktcentret delaktigt - erbjudande samt uppsägning av förskoleplats. För att kunna erbjuda stockholmarna en enhetlig och lättillgänglig service gällande alla förskolefrågor samt minska sårbarheten för stadsdelsförvaltningarna kan staden överväga att överföra även återstående delar av förskoleprocessen till kontaktcentret. Härvid skulle viktig kompetens som byggts upp inom kontaktcentret gällande exempelvis köregler, regelverk, valmöjligheter med mera tas tillvara. Detta förslag skulle dock inte avse ärenden om barn med behov av särskilt stöd där ansvaret även framgent bör ligga på stadsdelsförvaltningarna.

Kommunfullmäktiges beslut om införande av kontaktcenterverksamhet innebär att socialtjänstens område inledningsvis inte ingår. Erfarenheterna från pilotverksamheterna, som beslutet att införa kontaktcentret i full skala vilar på, visar att kontaktcenter kan erbjuda en betydande avlastning när det gäller frågor inom socialtjänsten. Serviceförvaltningen bedömer det därför finns skäl att överväga att information och enkla frågor om socialtjänsten överförs till kontaktcentret. Detta också mot bakgrund av att det finns mycket kompetens på socialtjänstområdet inom verksamheten i och med mångårig erfarenhet av arbete inom Äldre direkt. Denna kompetens skulle kunna användas även i ett uppdrag avseende socialtjänsten och säkerställa att det skulle utföras med hög kvalitet.

Servicenämnden ansvarar sedan drygt två år för stadens gemensamma växel. Den utgörs av telefonisttjänster som idag utförs av en underleverantör till stadens telefonileverantör. Staden står inför att genomföra en upphandling inom telefoniområdet då det nuvarande avtalet löper ut. Oavsett hur en sådan upphandling utformas eller vem som ska ha uppdraget att sköta den gemensamma växeln måste staden genomföra en del förändringar.

Erfarenheterna från tiden sedan den gemensamma växeln infördes, visar att staden på alla nivåer måste ägna större uppmärksamhet åt hur telefonin hanteras. Detta mot bakgrund av relativt omfattande brister vad gäller tillgänglighet, felaktiga hänvisningar med mera. Här ska konstateras att den gemensamma växeltjänsten inledningsvis hade vissa problem med dimensionering med mera och att detta har åtgärdats. Efter hand har det istället framstått allt tydligare att de största problemen med växel och telefoni främst finns inom stadens egen organisation. Telefonen är fortfarande en mycket stor och viktig kanal i kommunikationen med stockholmarna. Hur vi som organisation hanterar denna kanal sätter i stor utsträckning bilden av hur staden prioriterar att kommunicera med sina medborgare och detta påverkar också varumärket Stockholms stad. Telefoni har traditionellt hanterats som en teknisk fråga och synen på detta bör förändras. För att bilden av Stockholm stad ska vara ”attraktiv trygg och tillgänglig” bör telefonin definieras som en prioriterad kommunikationsfråga.

### *Upphandling*

Verksamhetens omfattning har kontinuerligt utökats under den senaste treårsperioden. Detta beror till stor del på ökad efterfrågan från stadens förvaltningar om stöd i det egna upphandlingsarbetet. Vidare har uppdraget om upphandling och avtalsförvaltning av centrala upphandlingsområden blivit mer resurskrävande i takt med att handläggningen av de aktuella upphandlingsområdena successivt överförts från externa upphandlande organisationer (ex SKL Kommentus AB) till serviceförvaltningen.

Serviceförvaltningen förutser en fortsatt stor efterfrågan av verksamhetens tjänster vilket innebär ett fortsatt behov av att nyrekrytera ytterligare upphandlare. Under planperioden

kommer verksamheten prioritera vidareutveckling och kvalitetssäkring av gemensamma arbetssätt och processer med hjälp av Lean-metodiken. Arbetet med att etablera rutiner och system för projektplanering och projektuppföljning är en viktig förutsättning för att kunna säkerställa en bra leverans till verksamhetens uppdragsgivare och kunder.

Utöver de upphandlingsuppdrag som erhålls kommer även efterfrågan på verksamhetens kompetens vara fortsatt stor inom de stadsövergripande projekt som rör införande av IT-stöd till stadens inköps- och upphandlingsprocesser. Dessa projekt är ännu i en uppstartsfas, men kommer att under perioden att involvera allt fler av stadens verksamheter och leverantörer. Serviceförvaltningen kommer att utgöra en viktig funktion i att förvalta och ge support kring dessa system och processer.

### *IT-service*

Beställarorganisationen för koncernens IT-service har etablerats stegvis under 2010-2011 i takt med att ansvaret överfördes från stadsledningskontorets GSIT-projekt till service-nämnden. Tjänsteutbudet har under året förändrats, utvecklats och anpassats i dialog mellan nämndens IT-service, stadsledningskontoret samt förvaltningar och bolag. Former för att fånga upp kundbehoven och omsätta dessa till krav på tjänsterna samt för att följa upp och styra leveransen har utvecklats.

Det övergripande målet är att utveckla samarbetet med intressenterna och att tjänsterna utvecklas för att stödja kärnverksamheterna på bästa sätt samt att utföra uppdraget så kostnadseffektivt som möjligt. Viktiga frågeställningar som kommer att aktualiseras under perioden handlar om att säkerställa dialogen med kunderna. De kundansvariga inom beställarfunktionen ska inhämta de förändringsbehov som finns inom bolag och förvaltningar. Förslag och behov kommer sedan att beredas och konsolideras av serviceförvaltningen och realiseras som nya eller förändrade tjänster via leverantören. Serviceförvaltningen kommer därutöver att bli beställare av ett antal gemensamma lösningar inom den gemensamma IT-servicen.

### *Ekonomiadministration*

Verksamhetsområde ekonomiadministration har varit igång i tre år. Stadens gemensamma ekonomiprocesser och standardiserade arbetssätt har etablerats och uppsatta effektivitetsmål har nåtts. Den manuella hanteringen av fakturor och underlag har minskat och tjänsterna har kvalitetssäkrats. Former för samverkan och dialog med kunderna har utvecklats. Prismodellen har utvecklats och differentierade priser används som styrmedel. Antalet förvaltningar som köper tilläggstjänster har ökat under perioden och fler kunder efterfrågar mer omfattande och kvalificerade redovisningstjänster. Nya uppdrag har tillkommit,

exempelvis anslutning av leverantörer till Svefaktura, EU-redovisning samt hyresadministration andrahandsuthyrning.

Produktiviteten förväntas inte öka lika mycket kommande period jämfört med utvecklingen de tre senaste åren. Andelen manuell hantering är låg och det är svårt att bedöma den kvarvarande förbättringspotentialen. Anslutningen av fler leverantörer till elektronisk fakturering (Svefaktura) och införandet av en för staden gemensam inköpsprocess och verktyg för detta (Agresso e-handel) kommer att påverka arbetssätt och arbetsinsatser. Stadens övergripande beslut och resultaten av förvaltningarnas genomförda upphandlingar och avknoppningar påverkar också uppdraget. Förvaltningen bedömer att efterfrågan på tilläggstjänster fortsatt kommer att öka, framför allt på redovisningsområdet. Nya tjänster kan bli aktuella utifrån förvaltningarnas behov och önskemål.

Förvaltningen bedömer att fler obligatoriska tjänster inom redovisningsområdet skulle ge effektivitetsvinster för staden. Inriktningen på den fortsatta utvecklingen bör vara att underlätta administrativa processer för att frigöra ytterligare utrymme för exempelvis stöd till förvaltningarnas kärnverksamhet. Som exempel kan nämnas struktur för och hantering av delegationsordning, attesthantering, behörigheter. Serviceförvaltningens uppdrag bör inriktas på funktioner där det finns risk för stor sårbarhet och svårigheter att upprätthålla kompetensen om uppdraget ligger på en enskild förvaltning.

Prioriterade strategiska frågor under planperioden kommer att vara fortsatt utveckling mot effektiva elektroniska flöden i ekonomisystemet. Införande av ärendehanteringssystem förväntas ge en mer säker och effektiv hantering av uppdrag/underlag som skickas till verksamheten. Vidare skulle möjligheter till elektronisk signering/attest också kunna bidra till detta.

Fortsatt utveckling av prismodellen och differentiering av priserna drivs i samarbete med stadsledningskontoret. Incitamentprissättning ska även fortsättningsvis användas för att styra förvaltningarna i riktning mot effektivare ekonomihantering.

Det är angeläget att de gemensamma systemen och verktygen används av berörda personer i hela organisationen. Regelbundna och breda utbildningsinsatser i användandet av Agresso självservice, Webinfo och Business Objects är nödvändiga för att beslutade gränssnitt ska fungera. Förvaltningarna ansvarar för att utbilda användarna inom sina respektive förvaltningar, i egen regi eller genom att köpa tjänsten av serviceförvaltningen.

#### *Löneadministration*

Verksamheten har varit i full drift sedan 2008. Målen för höjd produktivitet har uppnåtts och kunderna har blivit mer nöjda med servicen. Antalet administrerade löner har minskat

under de senaste åren som en följd av avknoppning och privatisering av stadens verksamheter. I beaktande av idag kända faktorer förväntas inte några större förändringar av volymen under planperioden. Andelen löner som hanteras elektroniskt via LISA-självservice har ökat över tid. Till detta bidrar differentierad prissättning vilken ger förvaltningarna incitament till denna förändring.

Produktiviteten förväntas fortsätta att öka under perioden. Verksamheten ska prioritera kvalitetssäkring och effektivisering av lönehanteringen med hjälp av Lean-metodiken. Detta kommer att innebära fortsatt standardisering samt utveckling av ett processinriktat arbetssätt. Arbetssätt, rutiner och organisation ses över för att optimera användning av resurser och kompetens. Effektiviseringarna ska följas upp och resultat ska regelbundet återföras till processägare och kunder.

Gränssnittet till kunderna ska tydliggöras ytterligare. Inom ramen för uppdraget ska också anpassning till kundernas behov ske, exempelvis när det gäller vägledning samt utbud av tilläggstjänster. Samarbetet med kunderna ska utvecklas kring tjänster, kvalitet och arbetssätt samt ändamålsenlig information. Löneadministrationens roll som professionell utförare ska vidareutvecklas.

En utmaning under planperioden blir att upprätthålla den kompetens som behövs för att utföra en kvalitativ och effektiv löneservice. Detta bland annat mot bakgrund av att flera pensionsavgångar förväntas ske inom verksamheten de kommande åren.

## **Sammanfattande ekonomisk analys**

### *Drift*

Servicenämnden är en resultatenhet och all verksamhet är intäktsfinansierad. Kommande år förväntas en ökning av volymerna inom ekonomiadministration och upphandling på grund av utökade uppdrag. Vad avser löneadministration förväntas inga större förändringar.

Effektiviseringsvinster och ökad produktivitet eftersträvas kontinuerligt, genom minskad manuell hantering i flertalet av processerna, utvinning av stordriftsfördelar, utvecklad förvaltning av upphandlade avtal med flera insatser.

Det är angeläget att information om framtida förändringar i stadens förvaltningar tas fram systematiskt för att underlätta samordning och planering av nämndens stadsgemensamma funktioner. Därmed skulle serviceförvaltningen lättare kunna bevaka och fånga upp förändringar inom övriga förvaltningar, anpassa organisationen och tjänsterna efter dessa och öka effektiviteten.

### *Investeringar*

Behoven av nyanskaffning av maskiner och inventarier är fortsatt låga efter övergången till Volvo IT då all IT-utrustning hyrs. Dock behövs investering av möbler m m på grund av utökning av antalet anställda. Detta med anledning av nya uppdrag till servicenämnden.

### **Övriga redovisningar**

#### *Utvecklingsmodellen*

Utvecklingsmodellen är stadens struktur för hantering av projektansökningar gällande verksamhetsutveckling med stöd av IT. Som ovan har nämnts avser serviceförvaltningen att införa ärendehanteringssystem för verksamheterna. I samband med detta görs en projektansökan till stadsledningskontoret gällande medel för att täcka kostnaderna för införandet. Denna ansökan kommer dock att lämnas till e-tjänstprogrammet istället för till utvecklingsmodellen.

#### *Lokalförsörjningsplan*

Nämndens lokalförsörjningsplan redovisas i bilaga 1 till detta tjänsteutlåtande.

---

### **Bilagor**

1. Lokalförsörjningsplan
2. Blanketter enligt stadsledningskontorets anvisningar