

Handläggare
Mariann Hellström

Till
Servicenämnden 2023-02-21

Telefon:08-508 119 30

Verksamhetsplan 2023 för Kontaktcenter Stockholm

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv	12
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	22
Redovisning av ekonomi	22
Resursanvändning	22
Budget 2023	22
Övrigt	23

Inledning

Denna verksamhetsplan anger inriktningen för Kontaktcenter Stockholms verksamhet under år 2023 och utgår från servicenämndens verksamhetsplan och kommunfullmäktiges budget för 2023.

Stadens fullmäktige har följande tre inriktningsmål, som servicenämndens nämndmål och som Kontaktcenter Stockholms enhetsmål, ska bidra till att genomföra.

1. *Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden*
2. *Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning*
3. *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla*

Servicenämnden har i alla frågor målgruppens fokus. Och målgruppen består av de kunder som är stadens alla förvaltningar och bolag samt de stockholmare som söker vägledning och information via framförallt Kontaktcenters tjänster.

Servicenämnden arbetar, inom ramen för uppdraget, med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Servicenämnden ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Verksamhetens tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet och bidra till en enhetlig hantering och kommunikation gentemot invånare, företagare och andra intressenter.

Finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster utgår från självkostnad och utvecklas ständigt för att öka transparens och för fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet. Utveckling av stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver ett gott samarbete mellan serviceförvaltningen, processägare och kunderna utifrån respektive roller. Genom att vara ett kompetenscentrum med såväl bred som djup kompetens inom respektive sakområde kan förvaltningen tillhandahålla stöd och service som möter kundernas och stadens behov.

Kontaktcenter får sina uppdrag från stadens förvaltningar och bolag. Kontaktcenter arbetar nära kunderna och stadens ledning och tillsammans med beställarna utvecklas en effektiv och professionell kundtjänstservice och ett kommunikationsstöd utifrån kundernas, invånarnas och företagarnas behov. Servicen ska präglas av hög tillgänglighet, mycket gott bemötande och professionell sakkunskap.

Kommunstyrelsens strategiska råd för Servicenämndens verksamhet fattar beslut kring uppdrag och inriktning som ligger till grund för nämndens arbete inom samtliga verksamhetsområden och hur serviceförvaltningen ska realisera de politiska målen. Inom nästa nivå, verksamhetsrådet för Kontaktcenter lyfts verksamhetsfrågor för beslut samt eventuella nya uppdrag, vägval och principer. Verksamhetsrådet samordnar även systematiskt erfarenhetsutbyte, tolkning och förtydligande av budgetuppdrag, formalisering, utformning och förankring uppdrag och tjänster, finansiering av tjänsterna samt inriktning för utvecklingsarbetet inom Kontaktcenters verksamhet. Styr- och samverkansmodellen för Kontaktcenter kommer under året att utvecklas inom ramen för projektet för reviderad prismodell inom Kontaktcenter Stockholm.

Serviceförvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision; tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla - samt den gemensamma värdegrunden KÖRA som står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

Kontaktcenters ansvarsområde och organisation

Kontaktcenter Stockholm svarar på invånares och företagares frågor om stadens verksamheter och service. Kundenserviceverksamheten erbjuder en enkel kanal för vägledning, information och kvalificerad service. Inom Kontaktcenter finns också enheten webb- och kommunikationsstöd som erbjuder stödtjänster inom kommunikation till stadens förvaltningar och bolag.

De tre kundtjänstenheterna och enheten för webb- och kommunikationsstöd leds av en verksamhetsledning med verksamhetschef och fyra enhetschefer. Inom verksamheten finns även resurser för bemanningsplanering, personaladministration, svarsgruppsspecialister samt vardagscoachning och trafikledning.

För alla Kontaktcenters roller och uppdrag är det avgörande med god förmåga, engagemang och genuint intresse för att ge bästa tänkbara kundservice. Kontaktcenter strävar efter att genomföra uppdragen med hög kvalitet genom att kombinera hög kundservicekompetens och sakkunskap.

En ökad digitalisering med automatisering är ett alternativ inom kundservice idag. Kontaktcenter bidrar till en ökad digital hantering genom att vägleda och informera om hur man själv kan lösa sitt ärende via stadens e-tjänster eller andra digitala lösningar. Men för de invånare som saknar möjlighet att använda digitala lösningar ska Kontaktcenter fortsatt vara en lättillgänglig och likvärdig servicegivare.

Kundserviceuppdraget omfattar de av kommunfullmäktiges beslutade obligatoriska tjänster avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning samt skol- och förskolefrågor inklusive sommarkoloniverksamhet, allmänna frågor om Stockholms stad via Stockholm Direkt samt support gällande inloggning för e-tjänster.

Genom tilläggsöverenskommelser kan stadens nämnder och bolag teckna avtal med Kontaktcenter om uppdrag gällande verksamhetsspecifika tjänster. Inför 2023 finns tilläggsöverenskommelser för följande områden

- information om ställföreträdarskap och kontakt med överförmyndarförvaltningen i Stockholm, samt utfärdande av förvaltarfrihetsbevis,
- information om kulturskola och vårdnadshavarsupport för Skolplattformen,
- information om och handläggning av parkeringstillstånd (nyttoparkering, boendeparkering, parkering för rörelsehindrade, foodtrucks, dubbdäcksdispenser och fordonsflyttar),
- information om hälsoskydd, livsmedelskontroll, serveringstillstånd för alkohol, försäljningstillstånd för tobak och anmälan av försäljning av folköl och receptfria mediciner,
- information och bokning av tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser,

- information om företags- och evenemangsfrågor och tomträttsfakturor,
- information om bygglovsfrågor,
- information om tillfälliga markupplåtelser.

Enheten Webb- och kommunikationsstöd erbjuder tjänster som publiceringsstöd och webbutveckling samt tillgänglighetsanpassning av information som ska publiceras på stadens webbplatser. Tjänsterna omfattar även utbildning för lokala webbredaktörer. Inom enheten finns även tillgänglig och specifik kompetens för kvalificerade kommunikationsuppdrag gällande text, form, digitala utbildningar, film, foto med mera.

Verksamhetsåret 2023

De överenskomna uppdragen ska utföras med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service och med transparanta priser och utifrån självkostnad. Serviceförvaltningen är stadens kompetenscenter med både ett brett tjänsteutbud, men även en djup kompetens vad det avser särskilda sakområden.

För att ge kvalificerad service, i rätt tid och utifrån kundernas behov, har kontaktcenterverksamheten en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade service och behovet av kompetens och inom ramen för givna ekonomiska förutsättningar.

Insatserna för effektivare arbetssätt och en reviderad prismodell är högprioriterade utvecklingsområden för året. Under våren genomförs ett projekt för att utforma en ny prismodell som sedan ska framgå av Kontaktcenters styr- och samverkansmodell och vara grund för prislista 2024. Arbetet ska ske i nära samarbete med processägare inom stadsledningskontoret.

Kontaktcenter ska vidare prioritera fortsatt utveckling av ett handläggarsöd och en kunskapsdatabas kopplat till ärendehanteringssystemet med en ny samarbetsyta som stöd för servicehandläggarnas arbete. Det ska vara enkelt att hitta rätt information och ge rätt service med hög kvalitet. Vidare fortsätter arbetet med att se över hur ärenden registreras korrekt för varje uppdrag och varje kund. Även detta arbete knyter an till prismodellsprojektet och översyn av tjänster och styrmodell.

Under året kommer serviceförvaltningen att etablera den nya kontaktcenterplattformen inom de stora verksamhetsområdena och gemensamt optimera användningen av det nya verktyget. Den nya plattformen ska ge Kontaktcenter bättre möjlighet att klara dagens behov av kvalitet, stabilitet, kostnadseffektivitet och flexibla och utvecklingsbara kundtjänstlösningar. Den ska även förenkla möjligheten till en modern kundservice med hög kundnöjdhet.

Arbetet med att utveckla arbetssätt i samtal och ärendehantering för höjd effektivitet och produktivitet med bibehållen kvalitet fortsätter. Verksamheten har anställt teamcoacher som får ansvaret för vardagscoaching och trafikledning för utveckling av kvalitet och effektiv användning av kompetens och resurser.


Serviceutskottet har fått i uppdrag att utreda Kontaktcenter som en väg in för alla stockholmare inom det sociala området. Arbetet ska ske i samarbete med socialnämnden och i samråd med stadsdelsnämnderna. Med Kontaktcenter som en samlad kanal till staden

gällande sociala frågor kan administrationen effektiviseras och invånarnas kontakter med staden blir enklare och ge ökad tillgänglighet inom staden som helhet.

Enheten webb- och kommunikationsstöd fortsätter under året att utveckla arbetssättet i ärendehanteringssystemet, för en mer effektiv handläggning och bättre möjligheter till uppföljning. Enheten deltar i stadsledningskontorets projekt för Nytt intranät respektive centraliserad webbpublicering, och arbetar nära processägaren för att bidra till utvecklade arbetssätt och en ändamålsenlig organisation för effektiv och kvalitetssäkrad webbpublicering. För att fler verksamheter inom staden ska få kännedom om vilka tjänster enheten erbjuder förvaltningar och bolag ska marknadsföringsinsatser genomföras.

KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kultur nämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna och servicenämnden utreda möjligheter för att öka antalet kolloplatser	2023-01-01	2023-06-30

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

Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter får invånare likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola, kulturskola och sommarkoloniverksamhet. Kontaktcenter ger även vårdnadshavarsupport gällande Skolplattformen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil.	85 %		År

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

Förväntat resultat

Kontaktcenter Stockholm ger invånare likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola, kulturskola och sommarkoloniverksamhet samt vårdnadshavarsupport för Skolplattformen.

Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk och även ges om invånare inte har tillgång till alla digitala verktyg.

Kommentar

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

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

Kontaktcenter kan vid behov ge service på finska samt besvara de flesta frågeställningar även på engelska. Flera medarbetare behärskar även t.ex. spanska eller arabiska. Men idag har Kontaktcenter inte uppdrag eller förutsättningar för att garantera invånare service på annat än finska och engelska. Vid efterfrågan bokar Kontaktcenter tolk för finska, meänkieli och de samiska språken.

Vid varje beslut eller åtgärd som rör barn ska barnrättsperspektivet beaktas så att rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara när hanteringen utvecklas i samarbete med beställarna. Verksamheten är representerad i stadens barnrättsnätverk som regelbundet träffas för samverkan och utbyte kring arbetet för barns rättigheter. Inom verksamheten pågår ett ständigt utvecklingsarbete för att möta alla vårdnadshavare utifrån deras kunskap och behov och kunna ge alla rätt besked eller information oavsett vårdnadshavarens egna förutsättningar.

För att Kontaktcenter ska lyckas i sitt uppdrag krävs att de som kontaktar oss, invånare, kunder eller uppdragsgivare, upplever att de får ett mycket gott bemötande, att tillgängligheten är hög och att vi löser deras ärenden så att de flesta är nöjda med den service som de får. Verksamheten genomför idag kontinuerligt kundundersökning via telefonisystemet och även för e-postärenden som sedan följs upp månadsvis.

Vårdnadshavare får support gällande inloggning och handhavande frågor kring flera av de e-tjänster som används inom området förskola och skola. Uppdraget gällande support kring Skolplattformen vidareutvecklas tillsammans med beställarna för en effektiv och kvalitetssäkrad hantering och för ett enkelt stöd till vårdnadshavarna.

För de två nya e-tjänsterna för orosanmälan och ekonomiskt bistånd som införs under 2023 finns redan ett etablerat samarbete med socialförvaltningen kring support till invånarna kring inloggningsrelaterade problem.

Under 2022 överfördes ansvaret för samordningen av sommarkoloniverksamheten till kulturnämnden. Kontaktcenter ska under 2023, inom ramen för de nya förutsättningarna, initiera ett samarbete om översyn av Kontaktcenters ansvar och uppdrag för ett tydligt gränssnitt, informationsuppdrag och prissättning. Förvaltningen ska även bistå Kulturnämnden i att utreda möjligheter för att öka antalet kolloplatser.


Vidare ska Kontaktcenter tillsammans med nya förskolenämnden etablera en nära samverkan för fortsatt utveckling av uppdragen för förskola, både gällande stadsdelsnämndernas ansvar och vad som gäller de fristående förskolorna, med fokus på en kvalitetssäkrad information

och vägledning till vårdnadshavarna.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst

Kontaktcenter verkar i samarbete med berörda förvaltningar för att utveckla enkla och likvärdiga kontaktvägar till staden gällande det sociala området.

Om Kontaktcenter används som samlad kanal till staden gällande information och vägledning för frågor inom äldreomsorg, funktionshinder- och socialpsykiatriområdet och gällande övriga sociala frågor, kan detta bidra till en effektivare administration inom staden som helhet. Det ger stadsdelsförvaltningarna möjlighet att frigöra resurser och kompetens för individnära handläggning och uppföljning och därmed mer tillgänglig service för invånarna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Servicenämnden ska i samarbete med socialnämnden och i samråd med stadsdelsnämnderna utreda Kontaktcenter som en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området	2023-01-01	2023-12-31

Nämndmål: Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området

Beskrivning

Förvaltningen bidrar till mål 4 och 6 i Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018-2023.

Enheten webb- och kommunikationsstöd inom Kontaktcenter tillgänglighetsanpassar, på uppdrag av förvaltningar och bolag, dokument och information som publiceras på stadens webbplatser. Verksamheten bidrar till att webbpubliceringar följer lagkraven gällande tillgänglighet till digital offentlig service.

Förväntat resultat

Via Kontaktcenter ges service, information och vägledning i funktionshinderfrågor och överförmyndarfrågor samt stödformer och insatser via staden eller övriga instanser, som kan underlätta i vardagen för stockholmare i behov av stöd.

Genom att nyttja serviceförvaltningens tjänster gällande tillgänglighetsanpassning av webbpubliceringar säkerställs att information på stadens webbplatser följer kraven på tillgänglighet till digital offentlig service.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil.	85 %		År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Kontaktcenter som sin första kontakt gällande information och vägledning om funktionshinderfrågor.	4		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska inför lansering av stadens nya intranät tillgänglighetsanpassa förvaltningens publicerade information på intranät och kundwebben enligt gällande lagkrav	2022-01-01	2023-03-31

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

Förväntat resultat

Via Kontaktcenter ges invånarna kvalificerad och likvärdig service inom funktionshinderområdet samt gällande överförmyndarfrågor. Kontaktcenter har även Trafikkontorets uppdrag att utfärda parkeringstillstånd för rörelsehindrade (PRH).

Kommentar

Nämndens uppdrag till stadsdelsnämnderna, gällande funktionshinderfrågor för invånare under 65 år med funktionsnedsättning, omfattar att alla ska få ta del av rättssäker och tillgänglig information på lika villkor om vilka insatser staden erbjuder och vägledning till instanser utanför staden.

Under året ska samarbetet med beställarenheterna utvecklas med syfte att Kontaktcenter ska erbjuda invånarna en väg in till en likvärdig, lättillgänglig och kvalitetssäkrad information om funktionshinderfrågor.

Vidare har nämnden uppdrag för överförmyndarnämnden att ge information och vägledning i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare samt om arvoden, informationsmaterial och ansökningsblanketter. Den avtalade tjänsten omfattar även att utfärda förvaltarfrihetsbevis.

Då Överförmyndarnämnden fortsatt har utmaningar gällande väntetider, tillgänglighet och webbinformation så försvåras Kontaktcenters uppdrag. Invånarna har idag större behov av vägledning och förvaltarna saknar information på stadens webb. Konsekvensen blir längre ärendetider och väntetider hos Kontaktcenter. Verksamheterna inledde under hösten 2022 ett fördjupat samarbete kring uppdragets omfattning, tjänsternas innehåll och prissättning. Det ska även visa hur Kontaktcenter ytterligare kan avlasta överförmyndarnämndens administration för en kvalitetssäkrad service med hög tillgänglighet till huvudmän och förvaltare och med rätt prissättning.

Den som är skriven i Stockholm kan kontakta Kontaktcenter och ansöka om parkeringstillstånd för rörelsehindrad samt om reducerad parkeringsavgift. Ansökan

handläggas och beslutas av Kontaktcenters personal. Trafikkontoret ansvarar för regelverk, systemlösningar och arkivformer. Handläggningen baserad på pappersansökningar och underlag innebär idag en omfattande och ineffektiv pappershantering och arbete pågår för en digitalisering och därmed säkrare och effektivare administration. Det nuvarande arbetssättet med mycket papper motverkar även det moderna arbetssättet med hemarbete och ett aktivitetsbaserat kontor.

Förvaltningen samarbetar med socialnämnden, Trafikkontoret och stadsdelsnämnderna för att ytterligare utveckla uppdragen för att möjliggöra enkla kontaktvägar och service för invånarna. Strävan är att Kontaktcenter ska användas som gemensam kanal till staden gällande information och vägledning för att avlasta stadsdelsförvaltningarnas administration och frigöra resurser för mera individnära insatser.

Inom Kontaktcenter ingår i den kontinuerliga kompetensutvecklingen att servicehandläggarna har kompetens gällande förutsättningarna kring minoritetsspråken såväl som kring jämlikhetsfrågor och normkritik.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter ska i samarbete med Trafikkontoret genomföra digitalisering av arkivet för inkomna pappershandlingar gällande uppdraget Parkeringsstillstånd för rörelsehindrade (PRH).	2022-01-01	2023-06-30

Enhetsmål: Servicenämnden ger invånare i behov av stöd vägledning om insatser som underlättar i vardagen

Förväntat resultat

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

Kommentar

Enheten webb- och kommunikationsstöds medarbetare har kompetens kring tillgänglighetsanpassning av information som ska publiceras på stadens webbplatser, och kan erbjuda stöd och support gällande i dessa frågor till stadens verksamheter.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet

Nämndmål: Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om äldreomsorg

Förväntat resultat

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

En väg in för samtliga äldre frågor i staden bidrar till att nå stadens intentioner gällande en

äldrevänlig stad, med en inkluderande och tillgänglig miljö som främjar ett aktivt liv, hela livet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil.	85 %		År
Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	11		År

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

Kommentar

Nämndens insatser via Kontaktcenter, Äldre direkt omfattar att ge information och vägledning för äldre och anhöriga om stadens utbud av äldreomsorg samt om avgifts- och fakturafrågor, regelverk och ansökningsprocess. Informationen omfattar vilka aktiviteter som staden erbjuder för äldre, vilka boendeformer, hemtjänst, trygghetslarm, utförare, anhörigstöd samt guidning på stadens webbplats.

Äldre direkt samarbetar med Stockholms Trygghetsjour inom Äldreförvaltningen och informerar bl.a. om trygghetslarm och förmedlar ansökningarna dit. Under dagtid ansvarar Kontaktcenter bl.a. för jourstämningar om skyndsamt utökade insatser till stadsdelen som prioriteras i telefonisystemet.

Kontaktcenter har även uppdraget att fördela utomkommunala ansökningar om särskilt boende mellan stadsdelsförvaltningarna.

Verksamheten samverkar med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen för att utveckla uppdrag och processer som ska bidra till en hög tillgänglighet för invånarna. Samarbetet ska identifiera möjlighet till förenklade kontaktvägar och till en kvalitetssäkrad service. Med Kontaktcenter har staden en likvärdig, lättillgänglig och samlad kanal för äldrefrågor som kan avlasta stadsdelsförvaltningarnas administration och därmed frigöra resurser och kompetens för en individnära handläggning och uppföljning och mera tillgänglig service för invånarna.

Kontaktcenter följer äldreförvaltningens och stadsdelsförvaltningarnas samarbete kring de olika aktiviteterna för en äldrevänlig stad. Detta gäller särskilt arbetet för att ta fram ett digitalt stödsystem inom staden för gemensam avvikelshantering och klagomål samt analys kring en automatiserad biståndsbedömning av trygghetslarm.

Vidare följer Kontaktcenter äldrenämndens arbete för att utreda om biståndsbedömningen kan delvis automatiseras eller digitaliseras. Där kan servicen via Äldre direkt komplettera de digitala kanalerna och vara ett viktigt komplement för den som inte har tillgång till digitala verktyg. Även äldrenämndens och stadsdelsnämndernas samarbete för lösningar för Smarta Lås och nyckelfri hemtjänst är intressanta lösningar för Kontaktcenter som informationsgivare.

Kontaktcenter fortsätter samarbetet med äldreförvaltningen om hur verksamheten inom givna förutsättningar kan erbjuda service på de språk som gäller för stadens förvaltningsområden och kunskap kring och förutsättningarna för övriga territoriella minoritetsspråk.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv

Nämndens insatser förväntas underlätta så att stockholmarna och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service.

I Stockholms stads näringslivspolicy har servicenämnden ett utpekad uppdrag att i samverkan med övriga nämnder och bolag bidra till lättillgänglig information och service för den som vill arrangera evenemang eller tillställningar inom Stockholms stad. Likartad information, enkla kontaktvägar och kvalificerad hjälp är förvaltningens sätt att bidra till effektiv service för invånare, kunder och företagare.

Kontaktcenter deltar bland annat till det så kallade "Nattlivsprojektet" som ska åstadkomma en enklare process för företagare och arrangörer gällande livescener. Kontaktcenter deltar även i arbetet med kulturförvaltningens servicekedjor som bland annat ska utveckla en guide för förbättrad informationen vid kulturella arrangemang.

Nämndmål: Servicenämnden tillhandahåller lättillgänglig information om kulturskolans utbud och verksamhet samt om förutsättningar för genomförande av evenemang och publika händelser i staden

Förväntat resultat

Kontaktcenter underlättar för barn och deras vårdnadshavare att få information om kulturskolan och hjälp med att välja kurs eller aktivitet. Kontaktcenter erbjuder även genom evenemangs- och företagslotsen information om förutsättningar och regelverk i Stockholm för publika arrangemang.

Enhetsmål: Kontaktcenter ger vägledning och information som främjar alla stockholmares möjlighet till deltagande i kultur- och idrottsliv.

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Kontaktcenter ska bidra till ett strukturerat samarbete med berörda förvaltningar och bolag för att kunna ge en adekvat och kvalitetssäkrad information och service.

Kontaktcenter bidrar till att information på webb och i övrigt är ändamålsenlig och målgruppsanpassad.

Kommentar

Kontaktcenters uppdrag gällande kulturskolan har väsentligt förändrats under 2022 och innebär idag mer kontinuerlig information och vägledning **samt** administration av platser.

Ett kontinuerligt ärendeflöde över hela året kräver en annan bemanning och bredare kompetensbehov hos Kontaktcenter. Kulturskolans uppdaterade systemstöd har förenklad bokningsprocessen och förändrat invånarnas behov av information och support. Kontaktcenter fortsätter samarbetet med kulturförvaltningen för att utveckla uppdrag, tjänster och prissättning.

Kontaktcenter bidrar till ett strukturerat samarbete med berörda förvaltningar och bolag och ger adekvat och kvalitetssäkrad information och service gällande frågor om kultur, idrotts- och näringsliv.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter strävar efter ett ökat samarbete med berörda förvaltningar för att information kring stadens utbud gällande kultur och idrottsliv för alla stockholmare ska kunna ges samlat och kvalitetssäkrat via Kontaktcenter.	2023-01-01	2023-12-31

KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

Nämndmål: Servicenämnden erbjuder konsulttjänster med specialistkompetens till förvaltningar och bolag.

Beskrivning

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Genom serviceförvaltningens breda kunskap om staden i kombination med specialistkompetens erbjuds konkurrenskraftiga konsulttjänster.

Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder förvaltningen även kundanpassade lösningar utifrån kundernas specifika behov. Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation, exempelvis textproduktion, bildhantering, grafisk formgivning, webbutveckling med mera.

I kontaktcenters uppdrag ingår att i samarbete med förvaltningarna bidra till gemensam utveckling av tjänsterna. Kontaktcenter erbjuder vid behov konsulttjänster till respektive uppdragsgivare i syfte att stötta förvaltningarnas verksamhetsutveckling.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens breda kunskap om staden, i kombination med specialistkompetens inom förvaltningens uppdrag, innebär att förvaltningen erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster.

Kommentar

Enheten webb och kommunikationsstöd fortsätter arbetet med ett utökat samarbete med stadens bolag kring kommunikationstjänster. Medarbetarna inom webb- och kommunikationsstöd är experter på stadens organisation, kanaler, webbplatser, skrivregler, grafiska profil och digitala verktyg.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde Kontaktcenter	5		Tertial

Enhetsmål: Stadens verksamheter använder Kontaktcenters webb- och kommunikationsstöd i allt högre utsträckning

Förväntat resultat

Enheten webb- och kommunikations verksamhet fortsätter att växa och kan därmed erbjuda ett mera utvecklat och flexibelt tjänsteutbud till stadens förvaltningar och bolag.

Kommentar

Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation. Medarbetarna inom enheten har mycket goda kunskaper inom kommunikation och webbpublicering och är experter på webbplatserna inom förvaltningsobjektet Stockholm webb. De är väl insatta i de lagar som gäller på området, främst GDPR och DOS-lagen, och säkerställer med sin kompetens att alla webbpubliceringar följer lagstiftningen för hantering av personuppgifter samt tillgänglighet.

Verksamheter inom stadens förvaltningar och bolag kan teckna tilläggsöverenskommelser med webb- och kommunikationsstöd för löpande stöd med webbpubliceringar och annat under hela året, eller för specifika och tidsbegränsade projekt. Stödet utformas utifrån kundernas behov. Exempel på uppdrag som genomförs som projekt är uppbyggnad av samarbetsytor, trycksaksproduktion, produktion av e-utbildningar, fotografering, filmproduktion, tillgänglighetsanpassning av dokument med mera.

Webb- och kommunikationsstöd har ett nära samarbete med kommunikationsenheten på stadsledningskontoret och deltar i möten och nätverk inom stadens webborganisation. Inom ramen för uppdraget från Stockholm webb utbildar enheten nya huvudredaktörer och tillhandahåller huvudredaktörsstöd. Under 2023 deltar enheten i det kommunstyrelsens utvecklingsprojekt om centraliserad webbpublicering, och bidrar med personalresurser i projektet som bygger stadens nya intranät.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andelen verksamheter inom staden som använder Kontaktcenters kommunikationstjänster via Webb- och kommunikationsstöd ska öka.			Tertial
Enheten Webb- och kommunikations har nöjda kunder	85 %		Tertial

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

Förväntat resultat

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska ta fram en transparent och harmoniserad prismodell för verksamhetsområde Kontaktcenter. Styrning och uppföljning ska tydliggöras i styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning. Den reviderade prismodellen ska kunna implementeras till prislista 2024.	2023-01-01	2023-06-30

Enhetsmål: Kontaktcenter erbjuder prisvärda och effektiva kontaktcenter- och kommunikationsstödtjänster som avlastar förvaltningarnas administration och ger invånarna jämlik service.

Förväntat resultat

Verksamhetens uppdrag och leverans ska motsvara stadens förväntningar på en effektiv kundtjänst som kan bidra till effektivare verksamhet och frigöra resurser för stadsdelar och förvaltningar.

Kommentar

Ett jämlikt samhälle bygger på principen om allas lika rättigheter och möjligheter. Genom Kontaktcenter Stockholm får invånare enkelt tillgång till likvärdig och lättillgänglig service, information och vägledning. Kontaktcenter är den självklara kontaktvägen för information om stadens service och verksamheter och samarbetspartner för stadens verksamheter vid effektivisering av kontaktvägar och tillgänglighet.

Arbetet fortsätter med att tydliggöra nytta och effektivitet inom de befintliga uppdragen och med serviceförvaltningens tjänster och ansvaret kring dessa. I samband med Kontaktcenters regelbundna uppföljningsarbete med förvaltningar och bolag tydliggörs nyttan med både bastjänster och möjligheten till tilläggstjänster inom de frivilliga uppdragen.

I dialog med beställare och uppdragsgivare är ambitionen att skapa förståelse för hur tjänsterna kan bidra till likställd service till invånarna, hög tillgänglighet och avlastning för beställarna till förmån för kärnverksamheten.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andelen verksamheter inom staden som använder Kontaktcenter som kundservicegivare ska öka.			Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Webb- och kommunikationsstöd ska fortsatt i dialog med stadens bolag marknadsföra enhetens tjänster	2022-01-01	2023-12-31

Enhetsmål: Kontaktcenter utvecklar systematiskt sin verksamhet för en produktiv och effektiv kundservice.

Förväntat resultat

Kontaktcenters verksamhet ska bedrivas kostnadseffektivt med nytänkande för ökad produktivitet och kvalitet samt ständig kompetensutveckling.

Kommentar

Inom ramen för projektet för en reviderad pris- och styrmodell för Kontaktcenters verksamheter ska utformas en transparent och harmoniserad prismodell som möjliggör förbättrade budget- och prognosunderlag för såväl verksamheten som för kunderna.

Projektet ska även bidra till att effektiviseringsvinster tydliggörs och att styrning och uppföljning förenklas inom styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning för Kontaktcenter. Den reviderade prismodellen ska kunna implementeras till prislista 2024. Arbetet kommer ske i nära samarbete med processägare inom stadsledningskontoret.

Kontaktcenter fortsätter insatserna för att kompetensbreddning och multikompetens inom kundtjänstverksamheten. Detta bidrar till en mer komplett service till mer nöjda invånare och företagare och som möjliggör en effektivare bemanning och även ett mera innehållsrikt arbete.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter inför funktionen teamcoacher som ska bidra till en effektiv ärendehantering för ökad produktivitet och kvalitet.	2022-01-01	2023-06-30
Kontaktcenter ska fortsätta översynen av bastjänsten Stockholm Direkt i samarbete med processägaren inom stadsledningskontoret	2022-01-01	2023-08-31
Kontaktcenter ska ta fram en kundtjänstprofil för befattningen servicehandläggare	2022-01-01	2023-12-31

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag. Serviceförvaltningens kunder är nöjda och förtroendet för förvaltningen är högt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
De som kontaktar Kontaktcenter ska vara nöjda med kundservicen som helhet.	86		Tertial

Enhetsmål: Förvaltningens verksamhetsområden arbetar i samråd med objekt ärendehantering med utveckling av systemstödet funktionalitet och e-tjänster för en mer effektiv ärendehandläggning där både kunder och handläggare upplever att det är lätt att göra rätt.

Förväntat resultat

Inom objekt ärendehantering arbetar varje verksamhetsområde aktivt, och i dialog med objektorganisationen, med utveckling av systemstödet funktionalitet för mer effektiv ärendehandläggning. Objektorganisationens styrning genom superanvändarforum, objektledning och objektstyrgrupp fungerar väl och inkluderande.

Förvaltningens kunskapsbaser är utvecklade i syfte att skapa ett mer effektivt internt handläggartöd och för att erbjuda effektiv hjälp till självhjälp till kunderna. Kundens upplevelse är att det är enkelt att hitta information och lätt att göra rätt.

Arbetsätt

Förvaltningen strävar efter att systemstödet funktionalitet och användarnas tillämpning är en del i verksamhetens verksamhetsutveckling liksom att verksamhetens planerade utveckling och behov styr objektets mål, uppdrag och utvecklingsaktiviteter.

Ansvar för att vidareutveckla och nyutveckla arbetsätt och processer inom ärendehantering åligger respektive verksamhet. Likväl som att handläggningen i systemstödet ligger inom respektive verksamhets ansvar.

Objektet ansvarar för att erbjuda ett ändamålsenligt stöd till hela förvaltningen. Detta innebär att objektet ansvarar för gemensamma regler och riktlinjer för tillämpning av systemet. För att säkerställa att objektets utvecklingsaktiviteter genomförs i linje med stadens och förvaltningens mål behöver objektet arbeta aktivt med att utveckla arbetsätt och organisation. Därför ska en väl fungerande styrning genom tydliga mål, definierade roller och effektiva forum finnas.

Inom objektet delas arbetssätt i syfte att lära och inspireras av varandra.

Vid behov av vidareutveckling och nyutveckling fattas beslut enligt objektets fastslagna arbetssätt som beskrivs i dokumenten Objektspecifikation eller Rutiner för ändringshantering.

Resursanvändning

Objektorganisationens uppbyggnad kräver deltagande från verksamheterna i olika delar. Därför är det av vikt att samtliga medarbetare som är involverade i ärendehandläggning känner till styrmodellen och möjligheterna att påverka utvecklingen av förvaltningens ärendehanteringsprocesser.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter fortsätter arbetet för ett utvecklat handläggarsöd och kunskapsdatabas som stöd för en effektiv och samordnad ärendehantering	2022-01-01	2023-12-31
Kontaktcenter ska identifiera och implementera effektivare arbetssätt och specifika utvecklingsbehov av funktionalitet för en optimal användning och utveckling av ärendehanteringssystemet.	2022-01-01	2023-12-31
Varje verksamhetsområde ska utveckla sina arbetssätt i systemstöd för ärendehantering i syfte att effektivisera och öka kvaliteten i ärendehandläggningen	2023-01-01	2023-12-31

Enhetsmål: Kontaktcenters verksamhet ska leverera en effektiv kundservice och kvalitativa kommunikationsstödtjänster.

Förväntat resultat

Kontaktcenters verksamhet och processer ska vara kostnadseffektiva och ändamålsenliga

Arbetssätt

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

Beslut om digitalisering ska vara affärsmässigt motiverade i förhållande till nytta för kunder och medarbetare, kostnader och effektivisering.




Kommentar

Den nya kontaktcenterplattformen kommer att ge Kontaktcenter bättre möjlighet klara dagens behov av kvalitet, stabilitet, kostnadseffektivitet och flexibla och utvecklingsbara lösningar samt möjlighet att lättare möta gällande krav från invånare och företagare på service med hög kundnöjdhet. Under året ska installationen trimmas och samarbetet inom serviceförvaltningen och med stadens övriga kundserviceorganisationer fördjupas kring en effektiv och framåtriktad förvaltning inom staden.




Enheten webb- och kommunikationsstöd fortsätter under året att se över och utveckla arbetssätt och funktionalitet i ärendehanteringssystemet för effektivare handläggning och kommunikation i uppdragen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter ska utveckla enhetliga arbetssätt och verka för ett utvecklat systemstöd för avvikelshantering i anslutning till ärendehanteringssystemet.	2023-01-01	2023-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	8 st	Tas fram av nämnd	Tertial

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	84	83	År
 Sjukfrånvaro	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

Nämndmål: Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med ändamålsenlig organisation där chefer och medarbetare har förutsättningar att aktivt bidra till förvaltningens utveckling och mål.

Förväntat resultat

Förvaltningens medarbetare har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Förvaltningen bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och har verktyg för förändringsledning. Förvaltningen tillämpar ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling och det tillitsbaserade ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Kommentar

Servicekommitténs roll som arbetsgivare innebär ett ansvar att erbjuda medarbetarna goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv.

Ledarskapet ska präglas av de kompetenser som beskrivs i stadens chefsprofil; att ha en helhetssyn, att vara utvecklingsinriktad, mål och resultatorienterad, tydlig och att verka för samarbete.

En attraktiv arbetsgivare erbjuder idag, efter pandemin, ett flexibelt arbetssätt med möjlighet att jobba från annan plats än kontoret när verksamheten så tillåter. Det nya aktivitetsbaserade arbetssättet ska bidra till samarbete, stödja digitala lösningar och en inspirerande arbetsmiljö och ett enkelt erfarenhetsutbyte. Men det är även viktigt att det nya arbetssättet med de nya lösningarna utvärderas och trimmas för att möta nya förutsättningar och olika behov.

Sjukfrånvaron har efter pandemin förändrats positivt. Men det fortsatt väsentligt att uppmärksamma signaler på ohälsa och tidigt erbjuda stödåtgärder då behoven kan vara svårare att upptäcka vid hybridarbete. Det systematiska arbetsmiljöarbetet under året sker i enlighet med serviceförvaltningens fastställda arbetssätt och rutiner.

Kompetensutveckling och försörjning

Medarbetarnas professionella kunskaper tas tillvara i arbetet med att utveckla tjänster och verksamhet. En kompetent och engagerad personal skapar förtroendefulla möten och relationer med invånare och kunder.

En gott kundservicebemötande är en stor framgångsfaktor. Utvecklingsarbetet fortsätter med stöd av anställda teamcoacher med ansvar för "vardagscoachning". Detta kompletteras med kundserviceutbildning för ett mycket gott bemötande och effektiva kundmöten. Genom utbildningsinsatser och coaching i grupp och individuellt utvecklas kvaliteten och kompetensen bibehålls och ger en trygghet för medarbetaren i de dagliga kundkontaktarna.

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

I takt med digitalisering, automatisering och självbetjäning förändras uppdrag och kompetenskrav. Kunderna har mera behov av support och hjälp till självhjälp. Samtidigt krävs större systemkunskap och kompetens om digital ärendehantering, digitala möten och utbildningar som ställer nya och utökade krav på alla medarbetare. Idag förväntas kompetens om digitala verktyg på en helt nya nivåer. Serviceförvaltningen har beviljats bidrag från omställningsfonden för att höja den digitala kompetensen för förvaltningens medarbetare. En kompetenskartläggning ska påbörjas inom Kontaktcenter under 2023. Arbetet fortsätter de kommande åren med utbildningsinsatser för att stärka de områden och medarbetare där analysen identifierar kunskapsluckor.

Medarbetskap och ledarskap

Inom Stockholm stad, Serviceförvaltningen och Kontaktcenter Stockholm förväntas att alla medarbetare har kunskap om den egna verksamhetens mål och förutsättningar och hur var och ens insatser bidrar till utveckling och till hur målen ska nås. Att leda och arbeta i förändring ställer stora krav alla medarbetare på alla nivåer. Men inte minst för ledare att ha kommunikativ kompetens att kunna lyssna och skapa motivation.

I enlighet med stadens personalpolicy gäller att vi som medarbetare

- ständigt utvecklar arbetssätten för att bättre uppfylla mål och resultatkrav.
- har ett eget ansvar att skaffa oss information som berör vår verksamhet t.ex via samarbetsytor
- förväntas alla bidra till den gemensamma goda arbetsmiljön
- tar egna initiativ till att utveckla kompetensen utifrån verksamhetens och stadens behov.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra analys och utvecklingsinsatser i syfte att stärka den digitala kompetensen.	2023-01-01	2023-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Förvaltningen säkerställer god efterlevnad av relevant lagstiftning och att stockholmarnas samt medarbetarnas personliga data och integritet inte riskeras.

När en oönskad händelse ändå inträffar ska förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera dess konsekvenser, upprätthålla verksamhet samt säkerställa en snar återgång till normalläge.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska med utgångspunkt i risk- och sårbarhetsanalyser ta fram kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamheterna.	2023-01-01	2023-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

Nämndmål: Genom Kontaktcenter har Servicenämnden goda möjligheter att skapa tillgänglighet och delaktighet för alla invånare

Förväntat resultat

Kontaktcenter är den självklara kontaktvägen för information om stadens service och verksamheter. Kontaktcenter är även en självklar samarbetspartner för stadens verksamheter vid effektivisering av kontaktvägar och tillgänglighet.

Kommentar

Ett jämlikt samhälle bygger på principen om allas lika rättigheter och möjligheter. Genom Kontaktcenter får invånare enkelt tillgång till likvärdig och lättillgänglig service, information och vägledning.

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Serviceförvaltningen och Kontaktcenters uppdrag utgår från stockholmarnas behov och finansieras med skatter och avgifter. Resurser och kompetens ska användas på bästa sätt för god service och hög effektivitet. Verksamheten utvecklas i samarbete med beställande nämnder och bolag och i samverkan med uppdragsgivare och processägare inom stadsledningskontoret. Projektet för reviderad pris och styrmodell kommer under 2023 initiera ett samarbete kring översyn Kontaktcenters ansvar och uppdrag inom ramen för de nya förutsättningarna för tydliga gränssnitt, informationsuppdrag och prissättning.

Alla medarbetare ska känna till och förstå sambandet mellan intäkter och kostnader för att kunna vara delaktiga i utvecklingen av verksamheten. Intäkter och kostnader följs upp och resultatet redovisas kontinuerligt.

Budget 2023

Verksamheten är helt intäktsfinansierad vilket är utmanande för en verksamhet med så volatila volymer. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har verksamheten en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån identifierade servicebehov och ekonomiska förutsättningar.

Pandemin har fortsatt påverkan på ärendeinflödet hos Kontaktcenter och försvåra möjligheten att göra prognos för volymer och behov av bemanning och resurser. Gamla mönster stämmer inte längre. Verksamheten är flexibel och ska kunna utföra nya eller utökade uppdrag med kort varsel vilket kräver anpassning av resurser mot volymer. De ekonomiska förutsättningarna kan under budgetåret snabbt ändras både upp och ned med förändringar i

volymer och efterfrågan på tjänsterna.

I kommunfullmäktiges budget fick förvaltningen även för 2023 i uppdrag att genom effektivisering erbjuda nuvarande obligatoriska tjänster med en prissänkning om motsvarande en procent. Detta ställer ytterligare krav på att tid och möda läggs på åtgärder för att effektivisera och förenkla ärendeadministrationen.

Projektet för en reviderad pris- och styrmodell för Kontaktcenters verksamheter ska ta fram en transparent och harmoniserad prismodell som möjliggör ett enklare budget- och prognosunderlag för såväl Kontaktcenter som för kunderna från prislistan 2024. Den nya prismodellen ska bidra till att effektiviseringsvinster samt styrning och uppföljning tydliggörs i Kontaktcenters styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning.

Kontaktcenters totala intäkter för 2023 är budgeterade till 66,0 mnkr och kostnaderna beräknas till 53,0 mnkr. Kostnaderna finansieras av försäljningsintäkter via i serviceavtalen med respektive nämnd och bolag. Avgörande är att såväl intäkter som kostnader ständigt följs upp för att säkerställa att verksamhet, uppdrag och tjänster ständigt utvecklas för en hög kvalitet och effektivitet.

Nettot 13,0 mnkr för Kontaktcenter bidrar till att finansiera den övergripande verksamheten som omfattar "nämnd och administration". Detta avser kostnader för nämnd, förvaltningschef samt utvecklings- och administrativa avdelningen. Under nämnd och administration ingår också, under dess tillväxtfas den operativa stödfunktionen för interna konsulter inom digitalisering. Vidare ingår även utveckling av ärendehanteringssystemet, som totalt uppgår till ca 1,0 mnkr. Nettot innefattar även övriga gemensamma kostnader som t.ex. lokalkostnader, kontorsmateriel, städning och företagshälsovård.

Övrigt