

Handläggare
Robin Jägestedt
Telefon: 08-508 11 150

Till
Utvecklingsavdelning

Verksamhetsplan 2024 för Utvecklingsavdelning

Förslag till beslut

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	14
Redovisning av ekonomi.....	14
Resursanvändning.....	14
Budget 2024.....	14
Övrigt	14

Inledning

Serviceförvaltningens huvuduppdrag är att ge en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna samt att effektivisera stadens administrativa funktioner, bland annat genom de möjligheter som en ökad digitalisering ger. Utvecklingsavdelningen bidrar till serviceförvaltningens mål och syfte genom att leda, stötta och driva förvaltningens utvecklingsarbete och verkar tvärfunktionellt med både chefer och medarbetare inom övriga avdelningar.

Stadens kvalitetsprogram är ett viktigt styrdokument för utvecklingsavdelningen som sätter ramar för flera av avdelningens ansvarsområden. Utvecklingsavdelningen stöttar förvaltningens kvalitetsarbete genom att skapa förutsättningar för ständiga förbättringar, digitalisering och innovation. Avdelningen stöttar och ansvarar för utveckling av Kvalitetsprogrammets strategiska fokusområden och är en aktiv part i implementeringen av programmet genom att uppmuntra och föreslå utvecklingsinitiativ. Utvecklingsavdelningen ansvarar också för att leda flera förvaltningsövergripande projekt samt stöttar och samordnar förvaltningens projektstyrning och digitala projektportfölj.

En stor del av utvecklingsuppdragen inom avdelningen har en digital agenda och är kopplade till stadens centrala system, stadens nya kontaktcenterplattform samt serviceförvaltningens egna ärendehanteringssystem. Inom avdelningen ligger även ansvaret för att styr- och förvaltningsmodell Pm3 tillämpas i förvaltande och utveckling av de system och plattformar förvaltningen har ägandeskap för.

Serviceförvaltningen är i en utvecklingsfas avseende Pm3 där utvecklingsavdelningen ansvarar för utveckling av modellen inom förvaltningen.

Utvecklingsavdelningens förvaltningsövergripande ansvar:

- förvaltning och utveckling enligt Pm3 av de objekt förvaltningen äger så som t.ex. ärendehanteringsstöd (Artvise) och stadens nya kontaktcenterplattform (KCP)
- driva verksamhetsutveckling genom att tillvarata digitaliseringens möjligheter inom hela förvaltningen med målet att effektivisera stadens administration samt uppnå effekthemtagningar via ärendehanteringssystemet
- för fortsatt etablering och utveckling av Pm3 som styr- och samverkansmodell
- informationssäkerhet och dataskyddsfrågor i samverkan med administrativa avdelningen
- strategisk- och operativ IT och telefoni
- styrning- och uppföljning av verksamhetsplanering
- projektledning och projektstöd
- stöd i förändringsledning

För att nämnden och förvaltningsledningen ska få sakkunnigt och effektivt stöd, relevanta tjänster, underlag för beslut m.m. har utvecklingsavdelningens medarbetare ett proaktivt och utvecklande förhållningssätt och arbetar utifrån en helhetssyn för serviceförvaltningen.

Utvecklingsavdelningen bidrar till utveckling av förvaltningens verksamheter i ett långsiktigt och strategiskt perspektiv samt direkt genom att göra nytta operativt och taktiskt i

verksamheterna.

Utvecklingsavdelningen är flexibla i sitt arbetssätt och tar emot nya uppdrag, efter prioritering i förvaltningsledning eller av utvecklingschef. Detta kan omfatta såväl att peka ut långsiktiga utvecklingsbehov inom t.ex. strategisk IT och projekthantering eller bestå i att lösa en utmaning, möta möjligheter och utföra uppdrag efter prioritering av förvaltningsledningen.

Avdelningen har arbetat fram en vision som lyder: ”Vi på utvecklingsavdelningen arbetar **professionellt** med att **stödja** serviceförvaltningens verksamheter.

För att nå visionen har avdelningen tagit fram tre teman/förhållningssätt som bidrar till att införliva visionen;

- **Leverans:** Genom ett **gott bemötande och förståelse** för serviceförvaltningens verksamheter ger vi **kvalitativa leveranser** i våra uppdrag.
- **Uppdragsgivare:** Vi är **dialoginriktade** och **lyhörda** för våra uppdragsgivares **behov** vilket skapar **trygghet** och **förtroende**.
- **Vi:** Vi har **roligt** och värnar om varandra. Genom att vi delar med oss av **erfarenheter och kunskap** har vi ett **gott samarbete**.

Avdelningen arbetar aktivt varje månad med att hålla dessa förhållningsätt levande. Detta görs genom dialog på avdelningsträffar månadsvis, där alla inom avdelningen får återberätta konkreta exempel på hur vi levt upp till förhållningsätten. Avdelningen tar även avstamp från förhållningsätten i sin planering samt genomförande av sina uppdrag för att säkerställa avdelningens fokus genomsyrrar leveranserna.

Nätverkande och omvärldsbevakning

Utvecklingsavdelningen ska genom aktivt nätverkande och omvärldsbevakning bidra till att förvaltningen når uppsatta mål och förväntade resultat. Genom nätverk och en aktiv omvärldsspaning ska utvecklingsavdelningen bereda möjlighet för förvaltningen att i tid agera på förändringar. Utvecklingsavdelningen behöver under året arbeta fram arbetssätt för hur information från nätverken sprids vidare till berörda parter. Omvärldsbevakningen innebär att aktivt söka information om trender, nyheter och innovationer i omvärlden men också att lära av och utbyta erfarenhet med andra inom staden.

Utvecklingsavdelningen representerar förvaltningen i dessa av stadens nätverk;

Stadens kvalitets- och ILS-nätverk leds av väldfärdsavdelningen på stadsledningskontoret och träffas 2-3 ggr/termin. En viss omvärldsbevakning sker genom nätverket och avhandlas på utvecklingsavdelningens månadsmöten. Även stadens innovations- och utvecklingsnätverk leds av avdelningen och nätverket träffas 2-3 ggr/termin.

Stadens nätverk för mänskliga rättigheter, MR-nätverket, är nystartat 2024 och leds av välfärdsavdelningen på stadsledningskontoret. Nätverket avser att träffas 3-4 ggr/år.

Säkerhetsnätverket leds av stadsledningskontorets säkerhetsavdelning, vilket innebär lägesbildsrapportering utifrån den egna verksamheten utifrån status i pågående ärenden och erfarenhetsåterkoppling.

Stadens nätverk för sektorsansvar leds av stadsledningskontoret för de förvaltningarna och

bolag som ingår i sektorsorganisationen. Som ansvarig för sektor Livsmedelsförsörjning och dricksvatten är serviceförvaltningen med i nätverket. Ansvarig samordnare för sektorsarbetet finns inom utvecklingsavdelningen.

Nätverk för stadens informationssäkerhetssamordnare leds av stadsledningskontorets avdelning it och digitalisering. Nätverket träffas regelbundet men har främst en aktiv samarbetsyta för erfarenhetsutbyte och samverkan.

Stadens IT-chefsmöten, leds av stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering, där aktuella IT frågor avhandlas för staden.

Stadens sammankomster för telefonisamordnare och i stadens sammankomster av de förvaltningar som använder Telia ACE, leds av stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering,

Mötesplats Smart stad, leds av stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering, är ett samverkansforum där projekt inom Stockholms stad kan utbyta idéer, erfarenheter och kunskap. Mötesplatsen arrangeras av Programmet Smart och uppkopplad stad i samverkan med Stokab AB, samt Exploateringskontoret genom projektet Connected SRS.

Uppföljning

Uppföljning av enskilda uppdrag sker genom att respektive medarbetare stämmer av med berörd beställare/chef om syftet med insatsen uppnås, om leveransen stämmer med förväntningarna med mera. Avdelningschef följer upp resultat med berörda medarbetare löpande.

Uppföljning av verksamhetsplanen med dess mål, arbetssätt och aktiviteter sker kontinuerligt på avdelningens månadsmöten, samt genom egenvärdering i anslutning till tertiärrapporterna och verksamhetsberättelsen.

Nedan redovisas inriktningen för arbetet under året när det gäller utvecklingsavdelningens olika ansvarsområden:

Kvalificerad utredare

Utredaren inom avdelning samordnar och bevakar att nämndens verksamhetsplan och uppföljningsrapporter återspeglar stadens budget och följer gällande anvisningar samt ansvarar för utformningen av dokumenten. Verksamheten stödjer, via anvisningar och olika insatser, förvaltningens styrning och utvecklingsarbete i enlighet med stadens integrerade ledningssystem. Utredaren ska på uppdrag av verksamhetsområdena delta i arbetet kring verksamhetsplanering och uppföljning. Utredaren är tillika ILS-samordnare vilket innebär ansvar för behörighetshantering, uppbyggnad av rapportmallar, samt bistå förvaltningen med stöd och kunskap i systemet.

Tjänsteutlåtanden, utredning och beslutsstöd

Utredaren ska bistå nämnden, förvaltningsledningen och chefer inom förvaltningen med underlag för beslut genom utarbetande av tjänsteutlåtanden och remissvar samt vid

genomförande av utredningar.

Säkerhet

Utvecklingsavdelningen ansvarar genom utredaren för säkerhetssamordning inom förvaltningen vilket sker i samarbete med förvaltningens samtliga avdelningar. Under året kommer stadens arbete med risk- och sårbarhetsanalyser genomföras, vilka dels är underlag för förvaltningens säkerhetsarbete, dels utgör grund för stadens samlade analys. I övrigt ingår i uppdraget bland annat genomförande av en övning gällande krisledning.

Säkerhetssamordnaren ska även under året säkerställa att förvaltningens krishanteringsplan är uppdaterad och aktuell.

Informationssäkerhet och IT-säkerhet

I utvecklingsavdelningens uppdrag genom kvalificerade utredaren ingår ett övergripande och samordnande ansvar för förvaltningens informationssäkerhetsarbete. Kvalificerade utredaren tillika informationssäkerhetssamordnaren har i uppgift att stödja förvaltningen i frågor rörande informationssäkerhet och ska ha kunskap om stadens regler för informationssäkerhet. Vidare ska samordnaren bidra med kompetens vid exempelvis informationsklassificeringar samt risk- och sårbarhetsanalyser. Informationssäkerhetssamordnaren ansvarar inte för informationssäkerheten i sig, utan för att hjälpa verksamheten att driva arbetet med att skydda informationen på rätt sätt.

Inom Stockholms stad sammanfaller informationssäkerhetssamordnarens ansvarsområde delvis med dataskyddsombudets ansvar och uppgifter, varför ett nära samarbete mellan de båda rollerna ofta är nödvändigt.

Gemensamt för både informationssäkerhet och dataskydd är att exempelvis synliggöra och analysera risker, avvikelser, händelser och resurser relaterade till hur information hanteras i organisationen. Informationssäkerhetssamordnaren har även ett ansvar för att upprätthålla en god kompetensnivå i organisationen inom respektive områden, exempelvis med hjälp av utbildningsinsatser och att tillhandahålla styrande dokumentation. För informationssäkerhetsarbetet, som inrymmer dataskydd, ska en kontinuerlig omvärldsanalys ligga till grund för riskbedömningar som påverkar mål och inriktningar för arbetet men även basen för utformningen av handlingsplaner och rekommendationer. I utvecklingsuppdrag har avdelningen, genom IT-strategen, även ansvaret för förvaltningens IT-säkerhet.

IT-strategen stöttar informationssäkerhetssamordnaren genom att tillämpa ett IT-säkerhetsperspektiv i de processer som är gemensamma för funktionerna.

Projektledare mot ärendehanteringstöd

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom projektledare att i samarbete med objektledare IT vara objektledare i objektorganisation för förvaltning och utveckling av förvaltningens gemensamma ärendehanteringssystem, via stadens styr- och samverkansmodell Pm3.

Utvecklingsstrateg mot stöd inom utvecklingsprojekt

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom utvecklingsstrategen att projektleda och bidra

i utvecklingsprojekt inom serviceförvaltningen och i förvaltningsövergripande projekt. För verksamhetsåret 2024 pågår ett projekt gällande att revidera serviceförvaltningens prismodell inom verksamhetsområde Kontaktcenter. Projektets övergripande mål är att: Projektet ska ta fram en transparent och harmoniserad prissättning och prismodell(er) för Kontaktcenters tjänster, vars principer, styrning och uppföljning tydliggörs i projektets föreslagna uppdragsbeskrivning och styr- och samverkansmodell för Kontaktcenter. 2024 pågår även projekt GAS (Genomlysning Av Serviceförvaltningen) tillsammans med stadsledningskontoret där utvecklingsstrategen deltar i form av biträdande projektledare.

Projektledandet kan under verksamhetsåret även innefatta att omhänderta projektrekommendationer efter slutrapport från projekt (GAS).

Utvecklingsstrateg mot kontaktcenterplattform

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom utvecklingsstrategen att förvalta stadens kontaktcenterplattform.

Objektledaren har hela objektet som sitt ansvar och ansvarar för att tillsammans med Objektledaren IT verkställa uppdraget inom objektplanen. Objektledaren planerar och prioriterar inom plan och bereder beslutsunderlag och rapporterar till Objektägaren

Arbetsuppgifter för objektledaren kommer bland annat att innefatta:

- Ha helhetsperspektiv
- Ta fram och bereda underlag (avseende mål, utvecklingsbehov och anpassningar) till objektplan
- Leda objektets arbete med processerna målstyrning, ändringshantering och användarstöd
- Följa upp mål och budget
- Planera och fördela aktiviteter inom objektet

IT och telefonifunktion

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår; driftsleveranser, beställning av utrustning, behörighetshantering, telefoni, administration av IT-system samt samordning av datorutbyten. Ansvarat inkluderar även incidenthantering, licensuppföljning, viss utbildning och vid behov framtagning av användarmanualer.

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom avdelningens två IT-samordnarna att säkerställa att löpande daglig IT-support på plats tillgodoses förvaltningens medarbetare. Uppdraget innefattar bland annat: Stödja användare i nya applikationer och system, lära upp nya medarbetare i relevanta IT-verktyg och miljöer. Ta fram användarmanualer och se till att de är uppdaterade. Ta emot ärenden lokalt och vara kontaktperson mot extern servicedesk. Administrera hårdvara/användare och behörigheter mm.

Verksamhetsutvecklare för områdena Ekonomi och Kontaktcenter

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom verksamhetsutvecklaren att projektleda, utforma och leda både större och mindre utvecklingsprojekt samt delta i arbetet med att utveckla serviceförvaltningens verksamheter. För innevarande år riktas insatserna primärt till

avdelningarna Kontaktcenter och Ekonomi.

Verksamhetsutvecklaren analyserar, samordnar och stödjer förbättringsarbete. Syftet är att förbättra kundupplevelsorna och minska administration samt att ta vara på möjligheter till effektivisering genom smarta lösningar, ny teknologi och nya arbetssätt.

Verksamhetsutvecklaren bistår förvaltningsledning och avdelningsledningar, i analys och utveckling av processer och arbetssätt.

Därtill har verksamhetsutvecklaren en sammanhållande roll i förvaltningens projektstyrning som en projektkontorsfunktion. Funktionen innebär att säkerställa att förvaltningsledningen har de stöd och underlag som behövs för att styra och prioritera förvaltningens projekt samt agerar rådgivande till andra projektledare i förvaltningen. Verksamhetsutvecklaren stöttar också i implementeringen av projektresultat och är en drivande kraft i förändringsledning och digitaliseringsarbetet.

Verksamhetsutvecklare med digitalt fokus

I utvecklingsavdelningens uppdrag ingår genom verksamhetsutvecklaren att inneha rollen som objektledare IT inom stadens centrala kontaktcenterplattform samt att leda arbetet med att implementera förvaltningens framtagna digitala strategi.

Samordnare mot objekt kontaktcenterplattform serviceförvaltning

I utvecklingsavdelningens ansvar genom samordnaren ingår det att vara objektledare i objektorganisation för förvaltning och utveckling av förvaltningens objekt kontaktcenterplattform SF.

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 har en ekonomi i balans

Beskrivning

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.

Förväntat resultat

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska ta fram en transparent och harmoniserad prismodell för verksamhetsområde Kontaktcenter. Styrning och uppföljning ska	2023-01-01	2024-09-30



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
tydliggöras i styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning. Den reviderade prismodellen ska kunna implementeras till prislista 2025.		
Förvaltningen ska under året utreda behov och möjligheter att stödja förvaltningar och bolag i effektivt nyttjande av Kontaktcenterplattformens funktionalitet.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska vidareutveckla uppföljning via tillgänglig statistik och rapportuttag från det gemensamma ärendehanteringssystemet samt Kontaktcenterplattformen i syfte att förbättra det förvaltningsgemensamma underlaget för styrning och uppföljning.	2024-01-01	2024-12-31

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag som har möjlighet att fokusera på sin kärnverksamhet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	67 NKI		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra en kundundersökning gällande bastjänsterna för verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	2024-01-01	2024-09-30
Förvaltningen ska implementera en intern digital strategi i syfte att säkerställa utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska se över rutiner och arbetssätt för hantering av inkomna synpunkter och klagomål i syfte att förbättra flöden samt nyttjandet av input som underlag för verksamhetsutveckling.	2023-01-01	2024-06-30
Förvaltningen ska utifrån genomförd nollmätning följa upp effekterna av införande och tillämpning av kontaktcenterplattformen	2023-01-01	2024-06-30
Serviceförvaltningen ska införa en projektstyrningsmodell med årshjul i faser som taktar rapporteringen enligt stadens planeringsprocess och styrsystem (ILS). Detta i syfte att skapa helhetsperspektiv, kontroll, möjliggöra prioritering samt stärka nyttorealiserings från projekt.	2024-01-01	2024-12-31

Enhetsmål: Utvecklingsavdelningen bidrar till att effektivisera och utveckla serviceförvaltningens styrning och arbetssätt

Beskrivning

Utvecklingsavdelningen arbetar för att bidra till förvaltningens effektivisering genom stöd i styrning och verksamhetsutveckling. Detta sker bland annat genom projektledning, projektstöd verksamhetsutveckling, styrning och uppföljning i verksamhetsplaneringen samt samordning av informationssäkerhet och dataskyddsfrågor. Avdelningen har även stöd i förändringsledning som tjänst. Avdelningens medarbetare strävar efter att vara lyhörda och identifiera behov hos förvaltningens chefer i syfte att verka rådgivande utifrån ett holistiskt och kvalitativt perspektiv.

Förväntat resultat

Utvecklingsavdelningen bidrar till utveckling av förvaltningens verksamheter i ett långsiktigt, strategiskt perspektiv och till att mer direkt göra nytta i operativt och taktiskt hänseende löpande.

Utvecklingsavdelningen driver verksamhetsutveckling i samverkan med serviceförvaltningens verksamheter genom att till exempel ta tillvara på digitaliseringens möjligheter inom hela förvaltningen med målet att effektivisera stadens administration.

Arbetssätt

Utvecklingsavdelningen har ett proaktivt förhållningssätt och arbetar utifrån en helhetssyn. Utvecklingsavdelningen är flexibla i sitt arbetssätt och ska kunna ta emot nya uppdrag, efter prioritering i förvaltningsledning. Detta kan omfatta såväl att peka ut långsiktiga utvecklingsbehov som att fånga ett problem eller en möjlighet, hantera frågan och hitta en lösning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska delta i projekt GAS (Genomlysning Av Serviceförvaltningen) vars övergripande projektmål är att revidera, uppdatera och förfina serviceförvaltningens långsiktiga mål utifrån roll och uppdrag i staden samt finansieringsprinciperna som stödjer målen.	2024-01-29	2024-09-01

Enhetsmål: Utvecklingsavdelningen leder en strategisk och sammanhållen utveckling och support för förvaltningens alla it-frågor

Förväntat resultat

Förvaltningen har en god, hållbar och kostnadseffektiv livscykelhantering av IT och telefoni komponenter.

Förvaltningen har en god internkontroll gällande behörigheter och licenskostnader.

Förvaltningens medarbetare har lätt att få stöd i IT-frågor för att kunna fokusera på kärnverksamhet

Arbetsätt

IT- och telefoni funktionen arbetar som ett team på daglig basis.

Gemensamma veckomöten "IT-telefoni stand ups" hålls där information och status om pågående ärenden delas med varandra.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förtydliga vilket stöd som förvaltningen kan förvänta sig få av lokala IT-telefoni funktionen	2024-01-29	2024-12-31
Genomföra internkontroller och uppföljning av hårdvara, mjukvara för att kunna kostnadseffektivisera och säkerställa en god behörighetshantering	2024-01-29	2024-12-31
Systematisera dokumentation kring rutiner och processer i syfte att uppnå en god struktur, hållbar kontinuitet och minskad sårbarhet	2024-01-29	2024-12-31
Utveckla det interna arbetet gällande fördelning av ärenden, interna SLA:er samt uppföljning mot kund av ärenden.	2024-01-29	2024-12-31
Utveckla IT-telefoni funktionens E-tjänster utifrån ett användarperspektiv	2024-01-29	2024-03-01

Enhetsmål: Utvecklingsavdelningen leder verksamhetsdriven utveckling och strukturerat underhåll enligt pm3 för de objekt avdelningen ansvarar för

Förväntat resultat

För objektet stadens kontaktcenterplattform gäller följande;

Objektet arbetar mot en målbild som innebär att stadens kontaktcenterplattformen (KCP):

- är en stabil plattform som möter verksamheternas behov att ge invånare och företagare service med högkundnöjdhet.
- är en plattform där grundutförandets komponenter och funktioner nyttjas och utvecklas med ett användarfokus utefter verksamheternas behov.
- har en kontinuerlig samverkan med en proaktiv och transparent dialogtillsammans med leverantören av plattformen samt andra berörda leverantörer.

För objektet serviceförvaltningens ärendehanteringsstöd (Artvise) gäller bland annat att för verksamhetsår 2024 ska fokus ligga på att objektet ska säkerställa att leverans sker i enlighet

med avtal och servicenivåer av leverantör.

Att information i objektet är skyddad enligt verksamhetens klassning och att objektet har en aktiv behörighetshantering.

För objektet Kontaktcenterplattform vid serviceförvaltningen (KCP SF) gäller bland annat att för verksamhetsår 2024 att ska fokus ligga på att objektet ska stödja verksamheterna med dagliga driftåtgärder och utvecklingsstöd så att verksamheterna kan genomföra sina uppdrag och leverera i enlighet med avtal och servicenivåer (tillgänglighet, öppettider, svarstider mm).

Arbetsätt

Alla objekt förvaltas enligt stadens metodstöd pm3 där utvecklingsavdelningen ansvarar för förvaltningsarbetet samt bemannar rollerna objektägare IT, objektledare verksamhet och objektledare IT och tillämpar dess innebörd i arbetsätt utifrån rollbeskrivning inom pm3 för alla tre objekt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Framtagande av rutin för testprocessen vid implementering av nya releaser (Artvise)	2024-01-29	2024-03-31
Funktionalitet för identifiering med Freja ID ska implementeras och utbildning för medarbetarna ska tas fram. (KCP SF)	2024-01-01	2024-04-30
Funktionalitet för inspelning av kundsamtal ska implementeras och utbildning ska genomföras för medarbetarna. (KCP SF)	2024-01-29	2024-12-31
Funktionalitet för kundundersökning via Telia ACE SMS ska implementeras (KCP SF)	2024-01-29	2024-03-31
Följa upp att användarna upplever leveransen/ingående it-komponenter som stabila inom stadens kontaktcenterplattform (Centrala KCP)	2024-01-29	2024-12-31
Genomföra utvärdering av avtalet och kartläggning av hur systemet nyttjas inför kommande förlängningsperioder (Artvise)	2024-01-29	2024-12-31
Identifiera flera användningsområden av funktionen makro (Artvise)	2024-01-29	2024-12-31
Implementering av e-handelsenhetens tilläggsbeställning (Artvise)	2024-01-29	2024-03-31
Informationsklassning avseende KCP-lösningen inom serviceförvaltningen ska genomföras och resultatet implementeras (KCP SF)	2024-04-01	2024-12-31
Informationssäkerhetsklassning för 2024 (Artvise)	2024-01-29	2024-10-31
Insatser för att bredda kunskapen om analysverktyget Telia Survey ska genomföras under perioden (KCP SF)	2024-04-01	2024-12-31
Objektet följer upp kontinuitetsplaner och stöder respektive verksamhet vid framtagandet av motsvarande kontinuitetsplaner inom verksamheterna. (KCP SF)	2024-01-29	2024-03-31
Objektet ska bidra till att ansvar och roller för Superuser och Supportfunktion i samverkan med verksamheterna kontinuerligt utvärderas och kvalitetssäkras (KCP SF)	2024-04-01	2024-12-31
Objektet ska i samverkan med verksamheterna förbereda implementering av nya versioner av Telia ACE och Calabrio samt säkerställa att medarbetarna får utbildning om ny funktionalitet (KCP SF)	2024-04-01	2024-12-31
Objektet ska ta fram strategi och arbetsätt för effektiv releasehantering (KCP SF)	2024-04-01	2024-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Objektet ska utveckla arbetssätt och metodik för att sprida information och goda exempel angående systemets tillämpning till chefer och medarbetare (KCP SF)	2024-04-01	2024-12-31
Objektet stöder verksamheterna vid utveckling och anpassning av rapportinnehåll och dashboards i ACE BI för verksamheternas behov. (KCP SF)	2024-04-01	2024-12-31
Strategi för att upprätthålla vårt huvuddokument (Artvise)	2024-01-29	2024-12-31
Säkerställa att stadens kontakcenterplattformens leveranser är säkra – information hanteras på ett korrekt och säkert sätt (Centrala KCP)	2024-01-29	2024-12-31

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

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.

All rekrytering sker kvalitetssäkrat i enlighet med stadens rekryteringsprocess och digital referenstagning nyttjas. Vid chefsrekrytering är stadens chefsprofil styrande och urvalstester används för att stärka bedömningen i valet av slutkandidat i enlighet med kravprofil. Förvaltningens chefer har genom verksamhetsområde rekrytering alltid stöd och avlastning i sina rekryteringar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Serviceförvaltningens avdelningar/enheter ska under året testa och utvärdera konceptet Skugga en kollega hos annan avdelning/enhet inom förvaltningen	2024-01-01	2024-12-31

Enhetsmål: Utvecklingsavdelningen bidrar till och skapar förutsättningar för förvaltningens lednings och styrförmåga

Förväntat resultat

Utvecklingsavdelningens tjänster bidrar till ett strategiskt helhetsperspektiv och operativt stöd i utveckling, styrning och förändring på förvaltningen. Tjänsterna främjar en framåtlutad förändrings- och verksamhetsledning på kort och lång sikt.

Arbetsätt

Utvecklingsavdelningen stöttar arbetet med förändringsledning, ledningsstöd, kunddialoger och kundrelationer genom kunskapsbaserade metoder, öppenhet och bred verksamhetsförståelse.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utvecklingsavdelningen arbetar aktivt på sina månadsmöten med sin vision och de tre förhållningsätt som den bygger på utifrån fokusområdena, Leverans, Uppdragsgivare och avdelningens VI	2024-01-29	2024-12-31

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

Nämndmål: Servicenämndens tjänster stärker stadens beredskapsförmåga och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. När en önskad 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 kommer under året att genomföra prioriterade åtgärder inom arbetet med informationssäkerhet enligt "Ledningens genomgång", bilaga.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen kommer utifrån risk- och sårbarhetsanalyser säkerställa att det finns kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamhetsprocesserna utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska genomföra en krisledningsövning.	2024-01-01	2024-06-30
Förvaltningen ska inom objektstyrning för lokala KCP säkerställa och dokumentera kontinuitetsplan utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska inom objektstyrning för ärendehanteringssystemet säkerställa och dokumentera kontinuitetsplan utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Budget 2024

Utvecklingsavdelningen har en omslutning om 28,5 mnkr och en nettobudget om 26,5 mnkr fördelade enligt nedan;

IT-telefoni kostnader (Stadens IT-prislista, hårdvara, mjukvara, licenser mm), 12,6 mnkr

Objekt ärendehanteringsstöd (licenser+ förvaltning), 3,8mnkr

Personalkostnader, 7,3mnkr

Objekt kontaktcenterplattform serviceförvaltningen (licenser+ förvaltning), 2,7 mnkr

Övrigt