

Handläggare
Lena Melin
Telefon: 08-508 116 52

Till
Kontaktcenter Stockholm

Verksamhetsplan 2024 för Kontaktcenter Stockholm

Förslag till beslut

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: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	7
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: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	12
Redovisning av ekonomi	13
Resursanvändning	13
Budget 2024	13
Övrigt.....	14

Inledning

Kontaktcenter Stockholm står inför en transformation under verksamhetsåret 2024. Den här verksamhetsplanen beskriver riktning och plan för den förflyttning som behöver göras för att möta kundernas förväntningar på transparens och en tydligare prismodell som täcker vår verksamhets självkostnad. Verksamhetsplanen utgår från servicenämndens verksamhetsplan och kommunfullmäktiges budget för 2024.

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. 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 så att de kan fokusera på kärnverksamheterna. Servicenämnden ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Verksamhetens tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av god 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. Kontaktcenter är ett kompetenscentrum med en bred kompetens inom respektive sakområde och får sina uppdrag från stadens förvaltningar och bolag. Kontaktcenter arbetar nära kunderna och stadens ledning för att ständigt utvecklas och anpassa sig efter nya förutsättningar för att erbjuda en effektiv och professionell kundservice som utgår från kundernas 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. Under 2023 har projekt ny prismodell pågått inom verksamheten, där en ny styr- och samverkansmodellen för Kontaktcenter upprättats och utvecklats inom ramen för projektet för reviderad prismodell. Detta ska leda till

en mer transparent prissättning och ett mer effektivt arbetssätt. För att nå dit behövs utveckling av arbetssätt, att bredda kompetens till att fler medarbetare ska kunna hantera flera svarsgrupper, både för att minska vår sårbarhet och för ökad flexibilitet. Detta ska också leda till att snabbare kunna skala upp vår verksamhet vid behov om fler kunder väljer Kontaktcenter som samarbetspart för att säkerställa en mer jämlik och likställig kontaktväg in för stadens invånare.

Kontaktcenters ansvarsområde och organisation

Kontaktcenter Stockholm svarar på invånares och företagens frågor om stadens verksamheter och service. Kundenserviceverksamheten erbjuder en enkel kanal för vägledning, information och kvalificerad service. De tre kundtjänstenheterna leds av en verksamhetsledning med verksamhetschef och tre enhetschefer. Inom verksamheten finns även resurser för bemanningsplanering, personaladministration, svarsgruppsspecialister samt vardagscoaching och trafikledning.

För alla Kontaktcenters roller och uppdrag är det avgörande att vara lyhörda, engagerade och med ett stort intresse av att erbjuda bästa tänkbara kundservice. Kontaktcenter strävar efter att genomföra uppdragen med god kvalitet genom att kombinera hög kundservicekompetens och sakkunskap.

Kontaktcenter bidrar till en ökad digitalisering med automatisering genom att vägleda och informera om invånarna 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 samarbetspart.

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 2024 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 (boendeparkering, parkering för rörelsehindrade, dubbdäcksdispenser och fordonsflyttar)
- information om hälsoskydd, livsmedelskontroll, serveringstillstånd för alkohol
- försäljningstillstånd för tobak och anmälan av försäljning av folköl och receptfria mediciner
- information om företags- och evenemangsfrågor och tomträttsfakturor
- information om bygglovsfrågor

Verksamhetsåret 2024

De överenskomna uppdragen ska utföras med en balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet

och service och med transparenta priser och utifrån självkostnad. Serviceförvaltningen är stadens kompetenscenter med både ett brett tjänsteutbud, men även en bred kompetens inom våra 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 arbetsätt och en reviderad prismodell är högprioriterade utvecklingsområden för året. Innan sommaren 2024 ska prismodellsprojektet utforma en ny prismodell som ska hanteras enligt den gemensamma styr- och samverkansmodell som är framtagen och vara grund för prislista 2025. Arbetet sker i nära samarbete med processägare inom stadsledningskontoret.

Det innebär att under året kommer Kontaktcenter genomföra ett övergripande förändringsarbete för att skapa ett ännu större resursutnyttjande för att erbjuda stockholmarna snabbare service med en god kvalitet. Arbetet kommer pågå under hela året och kan komma att påverka hanteringstider och servicenivåer under vissa perioder då fler medarbetare ska kompetensutvecklas till att kunna svara på fler svarsgrupper. Detta arbete ska leda till kortare kötider, bättre arbetsfördelning bland medarbetare och en bättre service till invånare som kontaktar Kontaktcenter över tid.

Kontaktcenter ska vidare prioritera fortsatt utveckling av ett handläggarsöd, en kunskapsdatabas kopplat till ärendehanteringssystemet som stöd för servicehandläggarnas arbete. Det ska vara enkelt att hitta rätt information och ge rätt service med god 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.

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

Servicenämnden har fått i uppdrag att samarbeta med stadsdelsförvaltningarna för att definiera uppdraget Äldre direkt, för att stötta målgruppen och deras anhöriga.

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

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

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

Beskrivning

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

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.

Lokalplanering bistår socialförvaltningen i uppdraget beställansvar för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL) samt andra lokalprojekt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil.	80 %		År

Enhetsmål: Kontaktcenter erbjuder stadens invånare snabb och enkel information och vägledning i sociala frågor som underlättar i vardagen.

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).

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Korta efterbearbetningstiden med en minut i varje samtal			Tertial
Korta ner kötiderna på telefon			Tertial



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

Nämndmål: Kontaktcenter bidrar till tillgänglig, likvärdig information och vägledning om stadens 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 äldrefrågor 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 2024	Periodicitet
Andel invånare 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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
I syfte att stötta målgruppen äldre och deras anhöriga ska förvaltningen fortsatt arbeta med att definiera uppdraget Äldre Direkt och samarbetet med stadsdelsförvaltningarna.	2024-01-01	2024-12-31

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

Förväntat resultat

Kontaktcenter bidrar till tillgänglig, likvärdig information och vägledning om stadens äldreomsorg. Insatserna bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet med likvärdig information och service för äldre, deras anhöriga och övriga intressenter.

En väg in för samtliga äldrefrågor 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. Under året ska vi tillsammans med stadsdelarna definiera uppdraget Äldre direkt i syfte att stötta målgruppen äldre och dess anhöriga.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Korta ner kötiderna på telefon			Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra workshop med Äldreförvaltningen och äldreomsorgschefer i syfte att gemensamt definiera uppdraget Äldre direkt	2024-03-01	2024-11-30

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 tydliggöras i styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning. Den reviderade prismodellen ska kunna implementeras till prislista 2025.	2023-01-01	2024-09-30

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
De som kontaktar Kontaktcenter ska vara nöjda med kundservicen som helhet.	85 %		Tertial
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	67 NKI		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
-----------	------------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska fortsatt verka för att kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov sprids och används i övriga förvaltningars verksamhetsutveckling.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska genomföra en kundundersökning gällande bastjänsterna för verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	2024-01-01	2024-09-30

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

Förväntat resultat

Kontaktcenters uppdrag och leverans ska motsvara stadens förväntningar på en kostnads- och resurseffektiv kundservice som bidrar till att frigöra resurser hos förvaltningar och bolaget till förmån för deras kärnverksamhet. Kontaktcenter ska bedrivas innovativt för ökad produktivitet och god kvalitet samt med ständig förbättring och utveckling.




Under året kommer Kontaktcenter genomföra ett övergripande förändringsarbete för att skapa ett ännu större resursutnyttjande för att erbjuda stockholmarna snabbare service med en god kvalitet. Arbetet kommer pågå under hela året och kan komma att påverka hanteringstider och servicenivåer under vissa perioder då fler medarbetare ska kompetensutvecklas till att kunna svara på fler svarsgrupper. Detta arbete ska leda till kortare kötider, bättre arbetsfördelning bland medarbetare och en bättre service till invånare som kontaktar Kontaktcenter över tid.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Antal ärenden som Kontaktcenter registrerar/hanterar per årsarbetare	742		Tertial
NKI på minst 4,2 mäts på varje medarbetare			Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Anpassa Kontaktcenters arbetssätt för att möta de nya förutsättningar som krävs för ny prismodell	2024-01-12	2024-12-31
Funktionen Teamcoacher ska bidra till en effektiv ärendehantering för ökad produktivitet och kvalitet	2024-01-12	2024-12-31
Kartlägga stödbehov som vi har behov av inom Kontaktcenter	2024-01-12	2024-06-30
Kontaktcenter ska ta fram en kundserviceprofil för befattningen servicehandläggare	2023-01-01	2024-05-31
Lägga en kompetensplan och mappa befintliga kompetenser för den breddning av svarsgrupper som kommer behöva utvecklas	2024-01-12	2024-03-31
Utreda hur Kontaktcenter kan verka för att information och kunskap om stadens invånares behov kan användas och spridas vidare i övriga verksamheter. Fokusområde Äldre Direkt som kan kopplas ihop med budgetuppdraget att definiera Äldre Direkts uppdrag.	2024-01-12	2024-12-31
Utreda och införa mätbarhet av e-postkanalen	2024-01-12	2024-06-30
Utreda och utveckla stöd/ kunskapsbas för Kontaktcenter	2024-01-12	2024-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Vi ska leverera en ny prislista för våra tjänster där varje tjänst ska bära sin egen självkostnad för prislista 2025 till våra kunder	2024-01-12	2024-09-30

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	6 st	Tas fram av nämnd	Tertial

Nämndmål: Servicenämnden förenklar för näringslivet genom tydliga kontaktvägar för information och vägledning

Beskrivning

Förvaltningens medarbetare, främst inom Kontaktcenter, har genom sitt uppdrag, bemötande och arbetssätt en viktig roll för att Stockholms stad ska upplevas näringslivsvänlig av näringslivet.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens verksamheter bidrar till ett gott företagsklimat i Stockholms stad genom arbete inom ramen för näringslivspolicyns fokusområde om förbättrad service, tillgänglighet och myndighetsutövning.




Enhetsmål: Kontaktcenter erbjuder information och vägledning till stadens företag vid nyetablering och för befintliga företag.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens verksamheter bidrar till ett gott företagsklimat i Stockholms stad genom arbete inom ramen för näringslivspolicyns fokusområde om förbättrad service, tillgänglighet och myndighetsutövning

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Etablera kontakt med Stockholm business region för ett nära samarbete hur vi kan erbjuda och utveckla bra information och vägledning i frågor som rör företagande	2024-01-18	2024-09-30
Kontaktcenter hjälper till med kvalitativ service så att staden når en NKI på 70, med hjälp av företagsservice	2024-01-18	2024-12-31

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 2024	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.

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.

Enhetsmål: Kontaktcenter ska ge medarbetare rätt förutsättningar för att vara delaktiga och att få utvecklas.

Förväntat resultat

Kontaktcenters medarbetare och chefer har tydliga krav och förväntningar att nå både egna och organisationens mål. Verksamheten förväntas möta nya krav från kunder och uppdragsgivare på utökat resursutnyttjande, högre service och god kvalitet. Verksamheten kommer under året bedriva ett förändrings- och utvecklingsarbete för att nå nya förväntade resultat. Det kommer ställas krav på ett ledarskap som leder förändring och är med och bidrar till verksamhetens utveckling. Verksamheten bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och tillämpar ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling. Det tillitsbaserade ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla medarbetare ska ha genomgått en utbildning i jämställdhet och normmedvetenhet.	2024-01-15	2024-12-31
Alla medarbetare som arbetar inom Kontaktcenter ska vara utbildade i barnkonventionen och minoriteters rättigheter.	2024-01-15	2024-12-31
Alla medarbetares kompetenser ska breddas under året till att kunna svara på fler svarsgrupper i telefon och e-post	2024-01-15	2024-12-31
Kontaktcenter ska genomföra en halvdagskonferens för hela verksamheten med fokus på ett Kontaktcenter	2024-01-15	2024-05-31

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 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.

Enhetsmål: Kontaktcenters verksamhet ska säkerställa att vi årligen uppdaterar och går igenom vår kontinuitetsplan och att vi snabbt kan ställa om vid oförutsedd händelse.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter ska öva sin kontinuitetsplan för Ace to go med hela verksamheten varje kvartal	2024-01-15	2024-12-31
Kontinuitetsplanerna ska uppdateras och revideras årligen.	2024-01-18	2024-12-31

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

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad.

Beskrivning

Kontaktcenter har goda möjligheter att skapa tillgänglighet och delaktighet för alla invånare och är den självklara kontaktvägen för information om stadens service och verksamheter. Genom verksamhetsområde rekrytering har stadens chefer tillgång till ett kvalitetssäkrat och fördomsmedvetet konsultstöd i sina rekryteringar. Verksamheten erbjuder bland annat rekryteringsprocesser utan personligt brev.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad genom att via Beställningscentralen kvalitetssäkra flödet för stadens beställningar av persontransporter.

Genom att utgå ifrån Agenda 2030 bidrar upphandling och inköp till ökad jämställdhet och ökad social inkludering.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster avseende kontaktvägar in till Stockholms stad, fördomsmedveten rekrytering och beställningscentralen för persontransporter bidrar till att nå de globala målen i Agenda 2030.

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 effektivitet. Verksamheten utvecklas kontinuerligt i samarbete med beställande nämnder och bolag och i samverkan med uppdragsgivare och processägare inom stadsledningskontoret. Under 2023 startades ett projekt som ska vara klart innan sommaren 2024. Projektet har som mål att se över prismodell och styrande principer för en mer transparent prislista där varje tjänst ska bära sin egen kostnad. Kontaktcenter ska efter projektets slutleverans uppdatera priserna till prislista 2025. Kontaktcenters kommer tydliggöra gränssnitt, ansvar och uppdrag inom ramen för de nya förutsättningarna för ny prismodell i samverkan med kunderna.

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 2024

Verksamheten är helt intäktsfinansierad vilket är utmanande för en verksamhet med där händelser i vardag, omvärld och samhälle påverkar hur många kontakter som hanteras löpande över året inom Kontaktcenter. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har verksamheten en ständig utmaning att dimensionera antalet anställda utifrån identifierade servicebehov och ekonomiska förutsättningar.

Verksamheten är flexibel och jobbar effektivt med realtidsstyrning och prognosplanering för att möta varje förändring löpande under dagen och över tid för att planera verksamheten på både kort och längre sikt. Kontaktcenter arbetar kontinuerligt med att utveckla verksamheten för att kunna möta nya eller utvecklade uppdrag med en relativt snabb omställning. Det kan kräva anpassning- och/ eller utveckling av arbetssätt. De ekonomiska förutsättningarna kan under budgetåret snabbt ändras både upp och ned med förändringar i volymer och efterfrågan på tjänsterna vilket påverkar handläggning och servicenivåer.

Projektet för en reviderad pris- och styrmodell för Kontaktcenters verksamheter ska under 2024 ta fram en transparent och harmoniserad prismodell som möjliggör ett enklare budget- och prognosunderlag för såväl Kontaktcenter som för kunderna för prislistan 2025. Den nya prismodellen ska bidra till att effektiviseringsvinster samt styrning och uppföljning tydliggörs i Kontaktcenters styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning.

Kontaktcenters totala intäkter för 2024 är budgeterade till 54,1 mnkr och kostnaderna beräknas till 55,4 mnkr. Det innebär att Kontaktcenter går in med ett budgeterat underskott motsvarande -1,3 mnkr vilket leder till kostandsrestriktivitet under 2024 för verksamheten. Åtgärder för att hantera detta utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt restriktivitet vid återbesättning av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans för både Kontaktcentr och förvaltningen i stort att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider, tillgänglighet och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som kundernas efterfrågan inom flera tjänsteområden är fortsatt hög.

Kontaktcenter har påbörjat den omställning som behöver göras för att möta den nya prismodellen under året. Kostnaderna finansieras av försäljningsintäkter via 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 resurseffektivitet.

Under året kommer Kontaktcenter genomföra ett övergripande förändringsarbete för att skapa ett ännu större resursutnyttjande för att erbjuda stockholmarna snabbare service med en god kvalitet. Arbetet kommer pågå under hela året och kan komma att påverka hanteringstider och servicenivåer under vissa perioder då fler medarbetare ska kompetensutvecklas till att kunna svara på fler svarsgrupper. Detta arbete ska leda till kortare kötider, bättre arbetsfördelning bland medarbetare och en bättre service till invånare som kontaktar Kontaktcenter över tid.

Övrigt