

Handläggare

Lena Melin
Telefon: 08-508 11 652

Till

Servicenämnden 2025-02-18

Verksamhetsplan 2025 för Kontaktcenter Stockholm

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden.....	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid.....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan.....	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.....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv.....	11
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla.....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd.....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb.....	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden.....	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt.....	19
Redovisning av ekonomi	20
Resursanvändning.....	20
Budget 2025.....	20
Övrigt	21

Inledning

Kundserviceuppdraget omfattar de av kommunfullmäktige obligatoriska beslutade bastjänster avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning 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. De överenskomna uppdragen ska utföras med en balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service och med transparenta priser och utifrån självkostnad.

Finansiering och prissättning av Kontaktcenters tjänster utgår från självkostnad för ökad transparens och för fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt. Utveckling av stadens administrativa funktioner kräver ett gott samarbete mellan Serviceförvaltningen, processägare och kunderna utifrån respektive roller.

Kontaktcenter är en verksamhet 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.

Kontaktcenter Stockholm har ett viktigt uppdrag i staden att avlasta stadens stadsdels- och fackförvaltningar och bolag för att göra det enkelt för stockholmarna med en kontaktväg in när invånarna har behov av stöd och hjälp i olika frågor inom det sociala området, skol och förskolefrågor och samhällsbyggnadsfrågor. Kontaktcenter Stockholm ger information och vägledning till alla stockholmare med en hög service, god kvalitet på ett enkelt sätt och med hög tillgänglighet. Verksamheten står inför en transformation och förändringsresa för att möta framtida förväntningar på ett effektivare och mer digitaliserat arbetssätt.

Kontaktcenter inledde under 2024 ett stort förändringsarbete med mål att effektivisera arbetsprocesser och att nyttja resurser mer effektivt så att verksamheten ska uppnå en självkostnad i varje tjänst. Förändringsarbetet har stark koppling till det prismodellsprojekt som verksamheten arbetat med under ett och ett halvt år, för att möta kundernas förväntningar på en tydligare prismodell och mer transparent prislista som täcker vår verksamhets självkostnad. Projektet slutfördes före sommaren 2024. Förändringsarbetet har tagit avstamp i stadens kvalitetsprogram där verksamheten arbetar med programmets olika förhållningssätt och där Kontaktcenter tagit fram en gemensam förändringsvision. Kontaktcenter Stockholm hanterar ca 473 000 kontakter på ett år och verkar genom kanalerna telefon, mejl och post.

Förändringsarbetet har bestått av flera delar. En del har varit breddning av medarbetarnas kompetens, en annan del har handlat om effektivisering av verksamhetens processer och arbetssätt. Ett tydligt resultat på effektivisering av pågående arbete är att både ärendehanteringstiderna och väntetiderna har kortats.

Förändringsarbetet är inte avslutat utan fortsätter under 2025, då verksamheten har gjort en omorganisation från 1 januari 2025. Det har inneburit att verksamheten har samlat alla stödresurser inom en enhet som ska verka för hela Kontaktcenter med allt från stöd till servicehandläggarna, bemanningsplanering och trafikledning, personaladministration och

verksamhetsutveckling. Genom att samla alla dessa resurser inom en och samma enhet med ett helhetsperspektiv av hela Kontaktcenter har verksamheten lättare att se hur optimering av resurser kan göras mer effektivt samt hur arbetssätt och processer kan utvecklas och förbättras.

Övriga enheter inom Kontaktcenter består av servicehandläggare som har kompetensutvecklats till att kunna svara på fler frågor och det arbetet kommer fortsätta även under hela 2025. De långsiktiga effekterna leder till en bättre arbetsmiljö, kompetensutveckling för medarbetarna, minskad sårbarhet vid bemanningsplanering samt kortare väntetider för stockholmarna vilket innebär en effektiviserad administration för staden som helhet. I syfte att alla medarbetare ska förstå den förändringsresa verksamheten står inför jobbar Kontaktcenter löpande med information och samverkan kring förändringsarbetet på olika sätt.

Den 1 mars tappar Kontaktcenter ett uppdrag till Trafikkontoret som tar hem boendeparkering i egen regi. Den överkapacitet som uppstår kommer att nyttjas till andra svarsgrupper där behoven finns för ökad tillgänglighet för stockholmarna. Omställningen kommer ta tid i anspråk av befintliga medarbetare som lär upp kolleger under omskolningsperioden.

Kontaktcenter ska under året fortsatt prioritera utvecklingen av ett systemstöd för servicehandläggarna, en kunskapsdatabas kopplat till ärendehanteringssystemet som stöd för medarbetarna. Det ska vara enkelt att hitta rätt information och ge rätt service med god kvalitet. Arbetet med att digitalisera och fortsatt utveckla arbetssätt i samtal och ärendehantering för höjd effektivitet och produktivitet med bibehållen kvalitet fortsätter.

Kontaktcenters kunskap om staden och invånarnas frågor och behov är en efterfrågad kompetens av staden och uppdragsgivarna och kan nyttjas i stadens verksamhetsutveckling.

Serviceutskottet ska under verksamhetsåret i samarbete med Äldrenämnden och berörda stadsdelsnämnder förbättra samarbetet och arbetssättet avseende Äldre Direkt och stadens medborgarkontakter gällande äldreomsorg. I arbetet ska ingå att skapa bättre rutiner och uppföljning, korta väntetider samt möjliggöra för enskilda att skyndsamt komma i direktkontakt med ansvarig biståndshandläggare.

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

Kontaktcenter Stockholm skapar förutsättningar för att barn och ungdomar ska ha jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor och en rik fritid genom uppdraget om kulturskola och kolloverksamhet som bidrar till att stadens kultur-, idrotts- och föreningsliv är tillgängligt genom Kontaktcenters uppdrag. Insatserna förväntas bidra med information och vägledning till vårdnadshavare. Kontaktcenter Stockholm ska fortsatt samverka med berörda förvaltningar så att erfarenheter och kunskap om invånarnas behov och frågeställningar sprids och kan användas i övriga verksamheters utveckling. En likvärdig skola är en förutsättning för att alla elever ska få möjlighet att lyckas i skolan inför vidare studier.

Nämnden förväntas bidra till det sociala området genom att Kontaktcenter Stockholm är ett

kompetenscentrum gällande funktionshinderfrågor. Kontaktcenter vägleder och ger likställig information om stadens omsorg om personer med funktionsnedsättning för invånare under 65 år.

Nämndens insatser bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet med likvärdig information och service för äldre över 65 år, deras anhöriga och övriga intressenter genom Kontaktcenters tjänst Äldre direkt. Under året kommer Kontaktcenter att fortsätta utveckla verksamheten inom ramen för programmet En äldrevänlig stad. Bidraget består i att ge information och vägledning till målgruppen äldre och deras anhöriga avseende stadens tillgängliga stöd och hjälp i vardagen.

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

Kontaktcenter Stockholms insatser förväntas bidra till att skapa förutsättningar för att barn och ungdomar ska ha jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor och en rik fritid genom Kontaktcenters uppdrag om kulturskola och kolloverksamhet.

Kontaktcenter ger information och vägledning till stockholmare som är intresserade av kurser inom kulturskolan. I uppdraget ingår bland annat att informera om kursutbud och anmälningsförfarande.

Under inledningen av året kommer kulturskolan utveckla det befintliga digitala verktyget för hantering av ansökningar samt nya kurskatalogen för ökad sökbarhet. De innebär att Kontaktcenters medarbetare kommer utbildas i det nya verktyget.

Kontaktcenter Stockholm ska fortsatt delta och samverka med uppdragsgivare så att erfarenheter och kunskap om invånarnas behov och frågeställningar sprids och kan användas i övriga verksamheters utveckling. Kontaktcenter följer löpande kundnöjdheten för svarsgruppen Kollo och Kulturskola.

Nämndmål: Servicenämnden skapar förutsättningar för att barn och ungdomar ska ha jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor och en rik fritid

Beskrivning

Genom Kontaktcenter Stockholm ges barn, ungdomar och deras vårdnadshavare information och vägledning i en bredd av frågor, exempelvis skolvalet, kulturskola och kollo. I kontakter med stockholmarna har Kontaktcenter en bred kunskap om barn och ungdomars vardag, deras förutsättningar och uppväxtvillkor. Kontaktcenter ger support i skolrelaterade e-tjänster.

Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter Stockholm ges invånare likvärdig, jämlik och kvalificerad information, vägledning och support. Kontaktcenter Stockholm bidrar till att barn och ungdomar får kännedom om de möjligheter till en rik fritid som finns att tillgå i staden, bland annat genom kollo och Kulturskolans kurser.

Att stadens invånare är nöjda med service och tillgänglighet som mäts efter samtal (85%)

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 via tolk och även ges om invånare inte har tillgång till alla digitala verktyg.

Att stadens invånare är nöjda med service och tillgänglighet som mäts efter samtal (85%)

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
De som kontaktar Kontaktcenter i frågor kopplat till kolloverksamhet ska vara nöjda med service och tillgänglighet 85%	85		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Medarbetare från Kontaktcenter deltar i kollo utvecklingsarbete för enklare ansökningsprocess	2025-01-10	2025-09-30

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan

Kontaktcenters insatser förväntas bidra till likvärdiga och kvalitetssäkrade möjligheter i förskolan och skolan genom att ge information, vägledning och service till barn och deras vårdnadshavare om förskola och skola.

Kontaktcenter Stockholm kommer fortsättningsvis delta och samverka i gemensamma forum tillsammans med förskolenämnden, utbildningsnämnden, kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna. Utifrån Kontaktcenters kunskap om vilka frågor föräldrar och vårdnadshavare har kommer verksamheten under året att bidra med den samlade kunskapen i arbetet med att förbättra innehållet i stadens tjänster för att hitta och jämföra skolor. Kontaktcenters kunskap om invånarnas frågor och synpunkter är efterfrågad i stadens verksamhetsutveckling. Kontaktcenter kommer utreda effektiva och strukturerade former för att samla den data verksamheten genererar som input till uppdragsgivarnas verksamhetsutveckling.

Kontaktcenter kommer bredda kompetensen hos medarbetare så att fler kan svara på skol- och förskolefrågor för att erbjuda snabb hantering och god service till föräldrar och vårdnadshavare.

Under slutet av 2024 fasades skolplattformen ut och är ersätta med digitala verktyg och appar där Kontaktcenter inom tjänsten vårdnadshavarsupport kommer att ge vägledning i frågor och tillämpning av de digitala verktygen.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till likvärdiga och kvalitetssäkrade möjligheter i förskolan och skolan

Beskrivning

Kontaktcenter Stockholm bidrar till likvärdig service inom förskolan och skolan. Genom kontakter med stockholmarna finns stor insikt kring vilka frågor föräldrar och vårdnadshavare har. Denna kunskap kan användas brett i staden för utveckling och kvalitetssäkring i förskolan och skolan.

Kontaktcenters uppdrag om barn och skolfrågor avser att underlätta för barn och deras vårdnadshavare genom information och vägledning vid val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor. Kontaktcenter ger även support till vårdnadshavare gällande appar och digitala system.

Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter Stockholm ges föräldrar och vårdnadshavare möjlighet till kvalitetssäkrad och likvärdig information om stadens förskolor och skolor. Kunskap från kontakter med invånare ger underlag för stadens verksamhetsutveckling.

Att stadens invånare är nöjda med service och tillgänglighet som mäts efter samtal (86%)

Att 85% av alla samtal ska vara besvarade inom 5 minuter enligt SLA.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil			År

Enhetsmål: Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Hålla väntetider inom SLA. 85% av alla samtal ska vara besvarade inom 5 minuter	85		Tertial
Svarsgruppen skola och Förskola ska vara nöjda med service och tillgänglighet 86%	86		Tertial



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Servicenämnden ska tillsammans med förskole nämnden, utbildningsnämnden och kommunstyrelsen förbättra innehållet i stadens tjänster för att hitta och jämföra förskola och skola.	2025-01-13	2025-12-31

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

Kontaktcenter bidrar till det sociala området genom att ge likställig information och vägledning i funktionshinderfrågor för personer med funktionsnedsättning under 65 år samt i överförmyndarfrågor.

Kontaktcenter Stockholm fortsätter sitt förändringsarbete med att utveckla medarbetarnas kompetens till att bli fler som kan svara på svarsgruppen funktionsnedsättning för att möta målgruppens behov av stöd och vägledning gällande funktionshinderfrågor. Kompetensbreddningen ska leda till att målgruppen får svar snabbare och därmed underlätta i vardagen för de som behöver stöd.

Servicenämnden bidrar på olika sätt till målet om att Stockholm är en stad som är tillgänglig för alla oavsett funktionsförmåga. Inom Kontaktcenter bedrivs arbetet med fokus på vissa svarsgrupper i enlighet med Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Inom ramen för programmets fokusområde *Rätten till kommunikation* samt *tillgång till ny teknik* ryms Kontaktcenters information som omfattar bland annat regelverk, ansökningsprocesser, olika former av insatser såsom stöd i och utanför hemmet, boendeformer, hjälp i vardagen och stöd till anhöriga. Invånare blir även vägleda till övriga instanser inom och utanför staden. För att öka tillgänglighet och säkerställa att invånare vid behov får snabb kontakt har Kontaktcenter ett separat menyval för skyndsamma telefonsamtal dagtid.

Inom svarsgruppen överförmyndarfrågor kompetensutvecklar Kontaktcenter fler medarbetare som kan svara på målgruppens frågor. I samarbete med överförmyndarförvaltningen pågår ett gemensamt utvecklingsarbete för att möta målgruppens förväntningar och behov av information och vägledning från staden. Översyn av gränssnitt och effektiviserat arbetssätt genomförs kontinuerligt för att möta målgruppens behov i nära samarbete mellan Kontaktcenter och överförmyndarförvaltningen.

Breddning av medarbetares kompetens ska leda till ökad nöjdhet bland de invånare som kontaktar Kontaktcenter i överförmyndarfrågor genom att service och tillgänglighet ökar då fler medarbetare kan svara på svarsgruppen.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att det sociala området är likvärdigt, tillgängligt och kvalitetssäkrat

Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter Stockholm 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.



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinderfrågor ska vara hög och stabil	85 %		År
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil	73 %		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).

85% av alla samtal som kommer till Kontaktcenter ska vara besvarade inom 5 minuter enligt SLA.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Hålla väntetider inom SLA. 85% av alla samtal ska besvaras inom 5 minuter	85		Tertial

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

Kontaktcenter Stockholm bidrar med insatser via Äldre direkt som omfattar att ge tillgänglig, likvärdig information och vägledning om stadens äldreomsorg till äldre över 65 år och deras anhöriga. Kontaktcenter Äldre direkt informerar och vägleder om stadens utbud av äldreomsorg, stadens avgiftssystem och fakturor för äldreomsorg samt ger individspecifik information, efter sekretessprövning eller i de fall invånare har frågor om ett pågående ärende hos en stadsdelsförvaltning. För merparten av stadsdelsnämndernas invånare är Kontaktcenter Äldre direkt den första kontakten i äldreomsorgsfrågor. Kontaktcenter Äldre direkt hjälper också till att förmedla kontakter vidare till biståndshandläggare i ärenden som avser myndighetsutövning. För att öka tillgänglighet och säkerställa att invånare vid behov får snabb kontakt har Kontaktcenter ett separat menyval för akuta ärenden under dagtid.

Information om stadens utbud av äldreomsorg omfattar vilka aktiviteter som erbjuds för äldre i stadens, olika boendeformer, hemtjänst, trygghetslarm, vilka utförare av insatser som finns, anhörigstöd samt guidning på stadens webbplats. Äldre direkt informerar även om regelverk, riktlinjer och ansökningsprocess inom äldreomsorgen.

Under året kommer Kontaktcenter att fortsätta utveckla verksamheten inom ramen för

programmet En äldrevänlig stad. Verksamheten bidrar främst till programmets utvecklingsområde kommunikation och information. Bidraget består i att ge information och vägledning till målgruppen äldre och deras anhöriga avseende stadens tillgängliga stöd och hjälp i vardagen. Att alla stadsdelsförvaltningar ska ange Äldre direkt som första kontakt i äldreomsorgsfrågor är ett led i pågående utvecklingsarbete. För att ytterligare utveckla verksamheten i linje med kommunfullmäktiges mål samt antagna program pågår ett större förändringsarbete inom Kontaktcenter. Breddning av kompetens och översyn av arbetssätt i handläggning och gränssnitt till stadsdelsförvaltningarna med syfte att öka service och tillgänglighet med kortare väntetider för målgruppen äldre och deras anhöriga är ett viktigt utvecklingsarbete som påbörjats under 2024 och kommer fortsätta hela 2025.

Kontaktcenter fortsätter även samverka med äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna för att möta förväntan på snabbare service och kortare väntetider för målgruppen till Äldre direkt. Under året kommer samarbetet att fördjupas för att även inkludera översyn av vilka möjligheter som finns för enskilda att skyndsamt komma i direkt kontakt med ansvarig biståndshandläggare.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till tillgänglig, likvärdig information och vägledning om stadens äldreomsorg

Beskrivning

Kontaktcenter Stockholm bidrar till att skapa förutsättningar för en äldrevänlig stad som är bra att åldras i.

Förväntat resultat

Kontaktcenter Stockholm bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet genom att tillhandahålla likvärdig information och service för äldre, deras anhöriga och övriga intressenter. Kontaktcenter Stockholm bidrar även till information- och kunskapsöverföring som kan nyttjas inom staden för god omsorg och trygghet för stadens äldre.

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. Alla elva stadsdelsförvaltningar ska ansluta sig till Äldre direkt som en väg in.

Att stadens invånare är nöjda med service och tillgänglighet som mäts efter samtal (85%)

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	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	11		År



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
vägledning om äldreomsorgsfrågor			

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.

85% av alla samtal som kommer till Kontaktcenter ska vara besvarade inom 5 minuter enligt SLA.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Hålla väntetider inom SLA. 85% av alla samtal ska besvaras inom 5 minuter	85		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Servicenämnden ska fortsätta utvecklingsarbetet av tjänsten Äldre direkt och korta väntetiderna	2025-01-13	2025-12-31
Servicenämnden ska i samarbete med Äldrenämnden och berörda stadsdelsnämnder förbättra samarbetet och arbetssättet avseende Äldre Direkt och stadens medborgarkontakter gällande äldreomsorg. I arbetet ska ingå att skapa bättre rutiner och uppföljning, korta väntetider samt möjliggöra för enskilda att skyndsamt komma i direktkontakt med ansvarig biståndshandläggare.	2025-01-13	2025-12-31

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

Kontaktcenter Stockholm erbjuder tillgänglig service och information om stadens kultur-, idrotts- och föreningsliv. Kontaktcenter ska säkerställa god kompetens och tillgänglighet till vårdnadshavare som har frågor om kulturskolan för att kunna ge god vägledning och information i frågor kopplat till kulturskolans utbud.

Under slutet av 2024 implementerades en ny version av det digitala verktyget där alla ansökningar hanteras. Den nya kurskatalogen kommer även förbättras för invånarna genom att kurserna ska bli sökbara på ett enklare sätt. Kontaktcenter kommer ge information och vägledning med syfte att stödja målgruppens tillämpning av den utvecklade funktionaliteten.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att stadens kultur-, idrotts- och föreningsliv är tillgängligt

Beskrivning

Nämnden beaktar Stockholms stads program för idrott, motion och friluftsliv 2024-2028 och bidrar till att uppfylla intentionerna i programmet.

Förväntat resultat

Kontaktcenter Stockholm underlättar för barn och deras vårdnadshavare att få information om kulturskolan och hjälp med att välja kurs eller aktivitet.

Att stadens invånare är nöjda med service och tillgänglighet som mäts efter samtal (85%)

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande kulturskolan ska vara hög och stabil	85 %		År

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.

85% av alla samtal som kommer till Kontaktcenter ska vara besvarade inom 5 minuter enligt SLA.

Arbetsätt

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

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

Kontaktcenter Stockholm hjälper invånarna med information och vägledning inom det sociala området, skol- och förskoleområdet samt inom samhällsbyggnadsområdet. Verksamheten arbetar ständigt med att förbättra och utveckla verksamheten så att den ska möta invånarnas

och uppdragsgivarnas behov vad gäller hög tillgänglighet, ett gott bemötande, kortare väntetider för snabbare handläggning och svar på de frågor som hanteras inom Kontaktcenter.

Kontaktcenter har också en viktig roll att dela med sig av sina kunskaper och erfarenheter medarbetarna får i kontakt med stadens invånare och företagare i det löpande arbetet så att staden kan nyttja det i sin verksamhetsutveckling.

Kontaktcenter inledde under 2024 ett stort förändringsarbete med mål att effektivisera arbetsprocesser och att nyttja resurser mer effektivt så att verksamheten ska uppnå en självkostnad i varje tjänst. Förändringsarbetet har stark koppling till det prismodellsprojekt som verksamheten arbetat med under ett och ett halvt år som slutfördes innan sommaren. Arbetet har tagit avstamp i stadens kvalitetsprogram där verksamheten arbetar med programmets olika förhållningssätt och där Kontaktcenter tagit fram en gemensam förändringsvision.

Förändringsarbetet har bestått av flera delar. En del har varit breddning av medarbetarnas kompetens, en annan del har handlat om effektivisering av verksamhetens processer och arbetssätt. Ett tydligt resultat på effektivisering av pågående arbete är att ärendehanteringstider och väntetider har kortats under 2024 jämfört med tidigare år. Förändringsarbetet är inte avslutat utan fortsätter under hela 2025. De långsiktiga effekterna blir en bättre arbetsmiljö, kompetensutveckling för medarbetarna, minskad sårbarhet vid bemanningsplanering samt kortare väntetider för stockholmarna vilket innebär en effektiviserad administration för staden som helhet.

I syfte att alla medarbetare ska förstå den förändringsresa verksamheten står inför så arbetar Kontaktcenter kontinuerligt med informationsspridning och samverkan inom verksamheten för att få en ökad förståelse för förändringsarbetet som pågår.

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla kompetensbreddning inom medarbetargrupper för att säkra en robust organisation med stärkt förmåga att hantera förändrade förutsättningar, efterfrågan och arbetstoppar	2025-01-01	2025-12-31

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner

Beskrivning

Servicenämnden ska inom ramen för sitt uppdrag arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner och inom ramen för det säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska servicenämnden förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bredda nyttjandet. På uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder eller bolagsstyrelser ska servicenämnden svara för genomförandet av gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av

stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet, något som ger värde för hela kommunkoncernen.

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 2025	Periodicitet
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp	66 NKI		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla kunddialoger, bemötande och arbetssätt som möjliggör god verksamhetskunskap hos medarbetare inom respektive verksamhetsområde	2025-01-01	2025-12-31

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 bolag till förmån för deras kärnverksamhet. Kontaktcenter ska bedrivas innovativt för ökad produktivitet och god kvalitet samt med ständig förbättring och utveckling.

Under 2025 kommer Kontaktcenter fortsatt arbeta med ett övergripande förändringsarbete för att skapa ännu större resursnyttjande, stödsystem och effektiva arbetssätt 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. För att lyckas med detta behöver Kontaktcenter bättre stöd i det dagliga arbetet för att kunna hantera fler svarsgrupper och kunna växa med fler uppdrag. Arbetet med att utreda möjligheter till ett systemstöd kommer att pågå under året.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utreda och utveckla stöd/ kunskapsbas för Kontaktcenter	2025-01-01	2025-12-31

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

Kontaktcenter Stockholm ger, inom ramen för näringslivspolicyns fokusområden förbättrad service, tillgänglighet och myndighetsutövning, information och vägledning i näringslivsrelaterade frågor gällande företagande och evenemang. Kontaktcenter har ett nära samarbete med stadsledningskontorets stadsutvecklingsavdelning i frågor kopplat till företagande med syfte att i samverkan kontinuerligt utveckla servicen till företagarna i staden. Kontaktcenter har också samarbeten med Stockholm business region och bidrar genom sina tjänster till att företag upplever ett gott företagsklimat med goda förutsättningar för företag att starta, verka och växa i hela Stockholm. Kontaktcenter följer kundnöjdheten för svarsgruppen som är mycket god. Genom information och service underlättar Kontaktcenter för företag att starta och verka i Stockholm, vilket bidrar till att stadens Nöjd-Kund-Index (NKI) ökar eller minst bibehålls.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	5 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	10 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 där vi efter samtal ställer frågor om upplevt bemötande och service som ska nå ett värde av 72

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

Förväntat resultat

Kontaktcenters verksamhet bidrar till ett gott företagsklimat i Stockholms stad den information och vägledning medarbetarna tillhandahåller för stadens företagare, inom ramen för näringslivspolicyns fokusområde om förbättrad service, tillgänglighet och myndighetsutövning.

Målgruppen som kontaktar svarsgruppen Företagsservice ska uppleva hög nöjdhet.




Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
NKI företagsservice 72			Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förtydliga gränssnitt och uppdrag för att nå rätt förväntansbild hos målgruppen	2025-01-13	2025-12-31

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

Kontaktcenter Stockholm utvecklas kontinuerligt för att kunna möta framtida förväntningar och behov både från stadens invånare och uppdragsgivare. Under året fortsätter Kontaktcenter att bredda kompetensen hos medarbetarna så att de kan hantera fler svarsgrupper. Det minskar sårbarheten i verksamheten och gör Kontaktcenter mer flexibelt när verksamheten har behov av förstärkning mellan enheterna och svarsgrupperna.

Det ska också leda till en bättre arbetsmiljö då flera medarbetare kan hjälpa till att svara på fler svarsgrupper vid behov och ökad service för stockholmarna. Alla medarbetare får också utbildning i kundkommunikation och bemötande. Under januari 2025 börjar medarbetarna registrera och administrera ärenden på ett nytt sätt för att korta efterbearbetning och administration.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex §	83	83	År
 Sjukfrånvaro §	6 %	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

Beskrivning

Serviceförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder goda arbetsvillkor, en bra arbetsmiljö och ger medarbetare och chefer goda förutsättningar att göra ett bra jobb. Förvaltningen arbetar aktivt med kompetensutvecklande insatser i linje med grunduppdraget att effektivisera stadens administrativa funktioner. Arbetsklimatet kännetecknas av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar med en vilja att förstå andras perspektiv och möjlighet att bidra till ständig utveckling.

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.

***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 övergripande mål. Verksamheten förväntas utvecklas utifrån nya krav från uppdragsgivare och stockholmare.

Det kommer ställas krav på ett ledarskap som leder förändring och är med och bidrar till verksamhetens utveckling.

Kontaktcenter inledde under 2024 ett stort förändringsarbete med mål att effektivisera arbetsprocesser, korta väntetider och att nyttja resurser mer effektivt så att verksamheten ska uppnå en självkostnad i varje tjänst. Förändringsarbetet har stark koppling till det prismodellsprojekt som verksamheten arbetat med under ett och ett halvt år som slutfördes innan sommaren.

Arbetet har tagit avstamp i stadens kvalitetsprogram där verksamheten arbetar med programmets olika förhållningssätt och där Kontaktcenter tagit fram en gemensam förändringsvision.

De långsiktiga effekterna ska leda till en bättre arbetsmiljö, kompetensutveckling för medarbetarna, minskad sårbarhet vid bemanningsplanering samt kortare väntetider för stockholmare vilket innebär totalt innebär en effektiviserad administration för staden som helhet.

För fortsatt förankring av den långsiktiga förändring som Kontaktcenter står inför och för att skapa större förståelse bland medarbetarna ska Kontaktcenter genomföra två halvdagskonferenser under året med hela verksamheten.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Produktivitet 65,4%. Produktiv tid mot kund och handläggning.	65,4		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
1 halvdagskonferens per termin för hela KC	2025-01-13	2025-12-31
2 frukostar per termin för medarbetare	2025-01-13	2025-12-31
Aktivera och uppdatera aktiviteter att göra vid lägre arbetsbelastning	2025-01-13	2025-12-31
Alla medarbetares kompetenser ska breddas under året till att kunna svara på fler svarsgrupper i telefon och e-post	2024-01-15	2025-09-30
Att hitta enkla och effektiva arbetssätt för hur vi sam bemannar för att möta behovet av kompetens per svarsgrupp	2025-01-13	2025-12-31
Bredda kompetensen av medarbetare som idag hanterar boendeparkering till andra svarsgrupper där ökat behov finns	2025-01-13	2025-04-30
Effektivera våra introduktionsutbildningar och korta tiden	2025-01-13	2025-12-31
Fortsatt implementera Ett KC	2025-01-13	2025-12-31
Fortsätta utreda kunskapsbas för medarbetarstöd – Svea GPT	2025-01-13	2025-12-31
Periodisera produktivitetstappet över året	2025-01-13	2025-12-31
Skapa fler digitala introduktionsutbildningar	2025-01-13	2025-12-31

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

Beskrivning

Servicenämnden säkerställer en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Detta genom kontinuerliga processer som risk- och sårbarhetsanalyser, kontinuitetsplaner, arbete för informations- och cybersäkerhet skapas en säker och trygg verksamhet. Även genom samordningsansvar för sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten, centralt beredskapslager, krisledning och krigsorganisation stärks beredskapsförmågan och nämndens verksamheter är säkra och trygga i händelse av kris eller krig.

Förväntat resultat

Om en oönskad händelse inträffar kan förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera konsekvenser, upprätthålla verksamheten och 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.

Kommentar

Kontaktcenter ska kontinuerligt varje månad fortsätta testa den tillfälliga telefonlösning verksamheten har då telefoniplattformen inte fungerar.

Under året ska Kontaktcenter se över kontinuitetsplanen och uppdatera utifrån nya krav och behov. Verksamheten ska testa kontinuitetsplanen utifrån ett testfall samt genomföra en övning för Kontaktcenters kristelefon som verksamheten bemannar vid extraordinär händelse på uppdrag av SLK Kommunikation.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stresstesta på vår kontinuitetsplan för telefoni	2025-01-13	2025-12-31
Utföra en övning Kristelefon (vid extra ordinär händelse)	2025-01-13	2025-06-30

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

Kontaktcenter Stockholm erbjuder likvärdig service och tillgänglighet till stadens invånare inom alla svarsgrupper oavsett vilket stadsdelsområde man bor i eller vilken fråga man har. Verksamheten bidrar till efterlevnaden av Stockholms stads program för de mänskliga rättigheter och det demokratiska uppdraget att kommuner ska säkerställa att alla invånare får likvärdig service, bemötande och information om sina rättigheter. Kontaktcenter bidrar i stadens arbete kring revidering av mål och riktlinjer för nationella minoriteters rättigheter. I arbetet ingår framtagande av handlingsplan samt uppbyggnad av förvaltningsområdena för finska, meänkieli och samiska.

Kontaktcenter strävar mot att leverera ännu mer värde till stockholmarna genom att förbereda verksamheten att bli än mer flexibel och anpassningsbar både till att ta emot nya uppdrag men också för att snabbt kunna ställa om verksamheten vid behov. Kontaktcenter utvecklar sin organisation och sitt arbetssätt för att kunna möta omvärldens förväntningar på vad ett modernt Kontaktcenter ska kunna erbjuda i nya kontaktvägar så att de behov stockholmarna har på service och tillgänglighet kan nås även framöver.

Kontaktcenter ska avlasta förvaltningar och bolag och vara deras förlängda arm ut mot invånarna. När staden nyttjar Kontaktcenter fullt ut skapas fler möjligheter till att alla invånare får likvärdig service, bemötande och information om sina rättigheter eftersom det är enklare att ha en kontaktväg in till staden som har öppet under kontorstid alla dagar i veckan.



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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera MR-programmet med handlingsplaner brett inom förvaltningens samtliga verksamhetsområden och förtydliga förvaltningens bidrag till uppfyllnad av Agenda 2030	2025-01-01	2025-12-31
Samtliga nyanställda ska genomgå en utbildning i jämställdhet och normmedvetenhet	2025-01-01	2025-12-31

Enhetsmål: Kontaktcenter Stockholms verksamhet bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad

Förväntat resultat

Samtliga medarbetare inom Kontaktcenter ska genomföra stadens utbildningar i barnkonventionen, nationella minoriteter och deras rättigheter samt i bryt myten

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kompetensutveckla medarbetare i barnkonventionen, nationella minoriteter och deras rättigheter samt i bryt myten	2025-01-16	2025-12-31

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Kontaktcenter inledde under 2024 ett stort förändringsarbete med mål att effektivisera arbetsprocesser och att nyttja resurser mer effektivt så att verksamheten ska uppnå en självkostnad i varje tjänst. Förändringsarbetet har stark koppling till det prismodellsprojekt som verksamheten arbetat med under ett och ett halvt år som slutfördes innan sommaren. Arbetet har tagit avstamp i stadens kvalitetsprogram där verksamheten arbetar med programmets olika förhållningssätt och där Kontaktcenter tagit fram en gemensam förändringsvision.

Förändringsarbetet har bestått av flera delar. En del har varit breddning av medarbetarnas kompetens, en annan del har handlat om effektivisering av verksamhetens processer och arbetssätt. Förändringsarbetet är inte avslutat utan fortsätter under 2025. De långsiktiga effekterna blir en bättre arbetsmiljö, kompetensutveckling för medarbetarna, minskad sårbarhet vid bemanningsplanering samt kortare väntetider för stockholmare vilket innebär en effektiviserad administration för staden som helhet.

Budget 2025

Kontaktcenter budgeterar ett underskott före resultatöverföringar på 2,1 mnkr till följd av högre personalkostnader än budgeterade intäkter.

Verksamheten ska vara flexibel och kunna arbeta 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. Att bemanna för att ge kvalificerad service med hög tillgänglighet är ibland en utmaning då förutsättningarna snabbt kan ändras på grund av yttre händelser som verksamheten inte alltid kan förutspå.

Kontaktcenter är inne i en transformation av både organisation, arbetssätt och tillämpning av ny prismodell vilket skapar osäkra förutsättningar baserade på effekt och budgetpåverkan. Det är svårt att förutspå hur nya arbetssätt och ny prismodell kommer påverka ärendehanteringstider och väntetider samt att verksamheten tappar ett stort uppdrag från mars 2025 (boendeparkering). Omställning av medarbetare kommer att ta viss tid i anspråk av befintliga medarbetare i utbildning och upplärning. Verksamheten kommer fortsätta sin kompetensbreddning till övriga svarsgrupper under 2025 vilket också påverkar vardagsplaneringen med befintliga uppdrag samtidigt som medarbetare ska utvecklas till att kunna svara på fler svarsgrupper för att nyttja resurser mer kostnadseffektivt. Det påbörjade nya arbetssättet under hösten 2024 har visat positiva resultat på både väntetider och kortare ärendehanteringstider.

Övrigt