

Handläggare  
Mariann Hellström  
Telefon: 08 - 508 11930

Till  
Servicenämnden

## **Verksamhetsplan 2021 för Kontaktcenter Stockholm**

**Förslag till beslut**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla .....	6
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort .....	6
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i .....	8
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige .....	9
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	10
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....	12
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	13
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring .....	13
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö .....	14
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	15
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	15
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	15
<b>Redovisning av ekonomi .....</b>	<b>20</b>
Resursanvändning .....	20
Budget 2021 .....	21
<b>Övrigt.....</b>	<b>21</b>

## Inledning

Verksamhetsplan för Kontaktcenter Stockholm sammanfattar den planerade verksamheten för år 2021. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2021 och nämnden har formulerat nämndmål till stadens tre inriktningsmål,

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

De angivna nämndmålen ska bidra till att uppfylla fullmäktiges vision om Möjligheternas Stockholm. Samverkan och nytänkande ska åstadkomma nödvändiga förändringar och ge effektiva resultat.

### **Kontaktcenters ansvarsområde**

Kontaktcenter Stockholm besvarar stockholmarnas och övrigas frågor om stadens verksamheter och service. Via funktionen Webb- och kommunikationsstöd erbjuds stödtjänster för olika kommunikationsbehov inom staden.

Kontaktcenter får sina uppdrag från stadens förvaltningar och bolag och erbjuder en enkel och tydlig kanal för vägledning, information och kvalificerad service. Tillsammans med beställarna utvecklas en effektiv och professionell kundtjänstservice och kommunikationsstöd. Servicen ska präglas av hög tillgänglighet, effektiva välavvägda samtal, kort efterbearbetningstid och tydliga uppdrag och professionell kompetens.

Serviceförvaltningen strävar till att vara ett kompetenscentrum med såväl bred som djup kompetens inom varje ansvarsområde. Verksamheten kan erbjuda stöd och service som möter kundernas och stadens behov med målet att minska administrationen inom staden. Syftet är att avlasta kärnverksamheten och därmed bidra till en enhetlig hantering och kommunikation gentemot invånare, företagare och andra intressenter.

Kontaktcenters verksamhet utvecklas för en ökad digital hantering där automatisering är ett alternativ. I kontakten med invånarna bidrar Kontaktcenter till en ökad digital hantering genom att vägleda och informera om hur man själv kan lösa sitt ärende via stadens e-tjänster eller andra digitala lösningar. För de invånare som saknar möjlighet att använda digitala lösningar ska Kontaktcenter vara en lättillgänglig servicegivare.

Servicen omfattar de av kommunfullmäktiges beslut obligatoriska tjänsterna avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning samt skol- och förskolefrågor inklusive sommarkoloniverksamhet, allmänna frågor om Stockholms stad via Stockholm Direkt samt handhavandesupport för stadens e-tjänster.

Vidare erbjuds genom tilläggsöverenskommelser med stadens nämnder och bolag, tjänster gällande verksamhetsspecifika frågor inom staden. Inför 2021 finns tilläggsöverenskommelser om kontaktcenteruppdrag för följande områden:

- om ställföreträdarskap och kontakt med överförmyndarnämnden i Stockholm, samt utfärdande av förvaltarfrihetsbevis
- kulturskola, vårdnadshavarsupport för Skolplattformen,

- parkeringstillstånd, dubbdäcksdispenser, fordonsflyttar och "Foodtrucks"
- hälsoskydd, livsmedelskontroll, serveringstillstånd för alkohol,
- försäljning av tobak, folköl och receptbelagda mediciner,
- tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser,
- företagslots, medborgarceremoni, tomträttsfakturor

Funktionen Webb- och kommunikationsstöds erbjuder via tilläggsöverenskommelser gällande som bl.a. webbredaktörstjänster, e-utbildningar, textproduktion och grafisk formgivning.

Genom kommunikationsstödet erbjuds stadens förvaltningar och bolag att lättillgänglig och specifik kompetens för kvalificerade kommunikationsuppdrag.

### **Kontaktcenters organisation**

Verksamheten är organiserad i fyra enheter under en verksamhetsledning. Varje enhet leds av en enhetschef. Under verksamhetschefen finns även en funktion för bemanningsplanering och personaladministration.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision; *tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla!* Som utgångspunkt för det dagliga kundtjänst- och kommunikationsstödsarbetet liksom vid utvecklingen av service och verksamhet gäller den gemensamma värdegrunden KÖRA ( kompetens, öppenhet, respekt och ansvar).

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

### **Konsekvenser av pandemin**

Servicekommitténs verksamheter har under pandemin visat att de är väl rustade för att fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser med bibehållen kontinuitet. Hemarbete har blivit möjligt då teknik och arbetssätt har anpassats för detta. Förvaltningen planerar även att införa aktivitetsbaserat arbetssätt då behovet av lokalyta minskar.

Pandemin påverkar inflödet av ärenden hos Kontaktcenter vilket försvårar prognostisering av volymer och behov av bemanning. Med ett lägre inflöde och med sänkta priser ges sämre förutsättningar att klara både tillfälliga och återkommande säsongsvariationer. Dessa förutsättningar kan orsaka lägre servicenivåer och lägre kundnöjdhet såväl som färre registrerade ärenden och därmed minskade intäkter.

Verksamhetsplan för Kontaktcenter Stockholm sammanfattar den planerade verksamheten för år 2021. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2021 och nämnden har formulerat nämndmål till stadens tre inriktningsmål,

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

De angivna nämndmålen ska bidra till att uppfylla fullmäktiges vision om Möjligheternas

Stockholm. Samverkan och nytänkande ska åstadkomma nödvändiga förändringar och ge effektiva resultat.

### **Kontaktcenters ansvarsområde**

Kontaktcenter Stockholm besvarar stockholmarnas och övrigas frågor om stadens verksamheter och service. Via funktionen Webb- och kommunikationsstöd erbjuds stödtjänster för olika kommunikationsbehov inom staden.

Kontaktcenter får sina uppdrag från stadens förvaltningar och bolag och erbjuder en enkel och tydlig kanal för vägledning, information och kvalificerad service. Tillsammans med beställarna utvecklas en effektiv och professionell kundtjänstservice med hög tillgänglighet, effektiva välvägdade samtal, kort efterbearbetningstid och tydliga uppdrag.

Serviceförvaltningen strävar till att vara ett kompetenscentrum med såväl bred som djup kompetens inom varje ansvarsområde. Verksamheten kan erbjuda stöd och service som möter kundernas och stadens behov med målet att minska administrationen inom staden. Syftet är att avlasta kärnverksamheten och därmed bidra till en enhetlig hantering och kommunikation gentemot invånare, företagare och andra intressenter.

Kontaktcenters verksamhet utvecklas för en ökad digital hantering där automatisering är ett alternativ. I kontakten med invånarna bidrar Kontaktcenter till en ökad digital hantering genom att vägleda och informera om hur man själv kan lösa sitt ärende via stadens e-tjänster eller andra digitala lösningar. För de invånare som saknar möjlighet att använda digitala lösningar ska Kontaktcenter vara en lättillgänglig servicegivare.

Servicen omfattar de av kommunfullmäktiges beslut obligatoriska tjänsterna avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning samt skol- och förskolefrågor inklusive sommarkoloniverksamhet, allmänna frågor om Stockholms stad via Stockholm Direkt samt handhavandesupport för stadens e-tjänster.

Vidare erbjuds genom tilläggsöverenskommelser med stadens nämnder och bolag, tjänster gällande verksamhetsspecifika frågor inom staden. Inför 2021 finns tilläggsöverenskommelser om kontaktcenteruppdrag för följande områden:

- om ställföreträdarskap och kontakt med överförmyndarnämnden i Stockholm, samt utfärdande av förvaltarfrihetsbevis
- kulturskola, vårdnadshavarsupport för Skolplattformen,
- parkeringstillstånd, dubbdäcksdispenser, fordonsflyttar och "Foodtrucks"
- hälsoskydd, livsmedelskontroll, serveringstillstånd för alkohol,
- försäljning av tobak, folköl och receptbelagda mediciner,
- tillfälliga försäljningsplatser och loppisplatser,
- företagslots, medborgarceremoni, tomträtsfakturor

Funktionen Webb- och kommunikationsstöds erbjuder via tilläggsöverenskommelser gällande som bl.a. webbredaktörstjänster, e-utbildningar, textproduktion och grafisk formgivning.

Genom kommunikationsstödet erbjuds stadens förvaltningar och bolag att lättillgänglig och specifik kompetens för kvalificerade kommunikationsuppdrag.

### **Kontaktcenters organisation**

Verksamheten är organiserad i fyra enheter under en verksamhetsledning. Varje enhet leds av en enhetschef. Under verksamhetschefen finns även en funktion för bemanningsplanering och personaladministration.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision; *tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla!* Som utgångspunkt för det dagliga kundtjänst- och kommunikationsstödsarbetet liksom vid utvecklingen av service och verksamhet gäller den gemensamma värdegrunden KÖRA ( kompetens, öppenhet, respekt och ansvar).

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

### **Konsekvenser av pandemin**

Servicekommitténs verksamheter har under pandemin visat att de är väl rustade för att fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser med bibehållen kontinuitet. Hemarbete har blivit möjligt då teknik och arbetssätt har anpassats för detta. Förvaltningen planerar även att införa aktivitetsbaserat arbetssätt då behovet av lokalyta minskar.




Pandemin påverkar inflödet av ärenden hos Kontaktcenter vilket försvårar prognostisering av volymer och behov av bemanning. Med ett lägre inflöde och med sänkta priser ges sämre förutsättningar att klara både tillfälliga och återkommande säsongsvariationer. Dessa förutsättningar kan orsaka lägre servicenivåer och lägre kundnöjdhet såväl som färre registrerade ärenden och därmed minskade intäkter.

KF:s inriktningsmål:

## **1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	7	Tas fram av nämnd	Tertial

Nämndmål:

## **Servicenämnden ger företagare information och vägledning om stadens service**

### **Förväntat resultat**

Företagare får via Kontaktcenter snabbt och professionellt bemötande samt en enkel och lättillgänglig kanal för information och service.

### **Kommentar**

Stockholms stads näringslivspolicy definierar förhållningssätt, arbetssätt och ansvarsområden för hur staden ska arbeta och utveckla näringslivsarbetet. Policyn syftar till att tydliggöra hur samordning och samverkan ska ske inom staden. I policyn fastställs att nämnden i samverkan med bland andra Stockholm Business Region AB ska erbjuda stadens företagare en tydlig serviceprocess som underlättar möjligheterna för företag som vill etablera eller omlokalisera sig i Stockholm.

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Förvaltningen ska via Kontaktcenter tillsammans med kommunstyrelsen, arbetsmarknadsnämnden, Stockholm Business Region AB och Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd verka för etableringen av International House och stärka möjligheten till kvalificerad arbetskraftsinvandring	2021-01-01	2021-12-31
Kontaktcenter ska förenkla för stadens företagare att hitta rätt väg in för alla slags företagarfrågor	2021-01-01	2021-12-31
Kontaktcenter ska genom utbildning och täta kontakter med övriga förvaltningar säkerställa att medarbetarna har god kunskap om företagets vardag och processen för tillståndsgivning	2021-01-01	2021-12-31
Kontaktcenter ska hjälpa företagarna att använda de digitala verktyg som förvaltningarna tillhandahåller och bidra med ett användarperspektiv i utvecklingen av nya digitala verktyg.	2021-01-01	2021-12-31
Kontaktcenter ska underlätta kontakten mellan företagare och myndighetsutövare, bidra till samverkan mellan stadens myndighetsutövande förvaltningar och erbjuda våra tjänster till dessa förvaltningar.	2021-01-01	2021-12-31

Enhetsmål:

Kontaktcenter ska i samarbete med Stockholm Business Region och övriga nämnder bidra till en tydligare serviceprocess för stadens företagare

### **Förväntat resultat**

Kontaktcenter ska ge företagare ett professionellt bemötande och vara en enkel och lättillgänglig kanal för information och service

### **Kommentar**

Förvaltningen bidrar i samverkan med Stockholm Business Region och berörda förvaltningar bidra till att utveckla servicen gällande tillståndsgivning och myndighetsutövning och därmed även till en ökad kundnöjdhet gällande företagarfrågor.

Förvaltningen ska i samverkan med övriga aktörer i staden bidra till utvecklingen av fler enkla eller digitala verktyg som kan underlätta företagarnas kontakter med staden. Vidare ger Kontaktcenter råd och vägledning kring e-tjänster som ska underlätta vid nyföretagande.

Medarbetarna inom Kontaktcenter som hanterar företagarfrågor utbildas kontinuerligt för att säkerställa en hög kompetens om företagarnas förutsättningar och vad som kan underlätta för företagare och deras verksamhet. I samverkan med Stockholm Business Region AB och berörda förvaltningar och bolag bidrar verksamheten i arbetet för en ökad kunskap hos stadens myndighetsutövande medarbetare om tillståndprocesser för företagare.

För att kunna ge service med kvalitet och kunna hänvisa invånare och företagare till rätt tillståndsgivare utbildas även kontinuerligt gällande tillstånd och tjänster som inte ingår i Kontaktcenters avtalade uppdrag.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel företagare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande livsmedelskontroll ska vara hög och stabil	85 %		Tertial
Andel företagare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande serveringstillstånd ska vara hög och stabil	85 %		År

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Nämndmål:

**Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.**

### Kommentar

Förvaltningen genomför olika aktiviteter med syfte att uppnå ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete inom förvaltningen. Utbildning sker kontinuerligt gällande informationssäkerhet och dataskydd.

Vid årsskiftet införs stadens gemensamma ärendehanteringssystem E-dok på förvaltningen. Utbildning gällande E-dok-systemet och interna rutiner kring hantering av information och personuppgifter ska genomföras. En utbildningsinsats omfattande alla medarbetare kommer också att genomföras i syfte att höja medvetenheten om dataskydd och informationssäkerhet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare som har genomgått stadens obligatoriska e-utbildning om informationssäkerhet och dataskydd.	100 %		Tertial
Samtliga personuppgiftsincidenter som förekommer i verksamheten ska rapporteras till förvaltningschef			Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra en översyn av nämndens informationsklassningar enligt kraven i riktlinjer för informationssäkerhet.	2021-01-01	2021-12-31



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra utbildningstillfällen gällande informationssäkerhet och dataskydd.	2021-04-01	2021-11-30
Förvaltningen ska implementera prioriterade delar av stadens nya anvisning för informationssäkerhet.	2021-01-01	2021-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

Nämndmål:

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

#### Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter får invånare likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola och sommarkoloniverksamhet. Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk.

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

Enhetsmål:

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

#### Förväntat resultat

Kontaktcenter Stockholm ger invånare likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola samt kulturskola och sommarkoloniverksamhet. Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk och även ges om invånare inte har tillgång till alla digitala verktyg.

#### Kommentar

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

Vårdnadshavare får support gällande inloggning och handhavande frågor kring flera av de e-tjänster som används inom området förskola och skola. Uppdraget gällande support kring Skolplattformen kommer tillsammans med uppdragsgivarna och beställarna att vidareutvecklas för att ytterligare effektivisera och kvalitetssäkra hanteringen och förenkla stödet till vårdnadshavarna. Med utvecklad teknik för användning av e-legitimation blir kontakterna vid felanmälan säkrare och enklare både för vårdnadshavarna och för

verksamheten.

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

Vid varje beslut eller åtgärd som rör barn ska barnrättsperspektivet beaktas så att rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara när hanteringen utvecklas i samarbete med beställarna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter ska utveckla samarbete inom förvaltningen för att förenkla och effektivisera leveransen till kund, tex gällande fakturafrågor för förskolan.	2020-01-01	2021-12-31
Kontaktcenter ska vidareutveckla de interna interaktiva utbildningarna för att höja kompetensen framförallt gällande e-postärenden med syfte säkerställa en likvärdig och kvalificerad information.	2021-01-01	2021-06-30

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Nämndmål:

**Servicenämnden ger invånare i behov av stöd vägledning om insatser som underlättar i vardagen.**

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter identifierar förbättringsområden genom strukturerad avvikelshantering inom egen verksamhet och i förhållande till gällande avtal och gränssnitt i dialog med beställarna med syfte att effektivisera och förbättra verksamheten och därmed servicen till invånarna.	2021-01-01	2021-12-31

**Enhetsmål:**

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

**Förväntat resultat**

Via Kontaktcenter ges invånarna kvalificerad och likvärdig service inom funktionshinderområdet samt gällande överförmyndarfrågor.

**Kommentar**

Kontaktcenter erbjuder familjer, anhöriga eller andra intressenter information om vilka insatser staden erbjuder dem med funktionsnedsättning och om överförmyndarfrågor samt vägleder om arvoden, informationsmaterial och ansökningsblanketter. Den avtalade tjänsten omfattar även att på överförmyndarnämndens uppdrag utfärda förvaltarfrihetsbevis.

Verksamheten informerar även kring hur den under 65 år med funktionsnedsättning får rätt hjälp eller insatser via andra instanser som regionen och försäkringskassan, hur beslut kan omprövas, samt förmedlar kontakt med rätt instans för biståndshandläggning eller ansvarig utförare.

Informationen ska tillhandahållas så att den är lättillgänglig och likvärdig för alla. Detta oavsett var man bor, om man behöver kommunicera på ett annat språk än svenska eller om servicen på annat sätt behöver anpassas till invånarnas olika behov.

Verksamheten säkerställer att servicehandläggarna har kompetens gällande förutsättningarna kring minoritetsspråken såväl som kring jämlikhetsfrågor och normkritik.

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

Serviceförvaltningen deltar aktivt i projektet Modernisering av sociala system. Genom Esset utvecklas det digitala stödet och utvecklas moderna arbetssätt inom socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård som ska garantera invånarna fortsatt lättillgängligt stöd, service och information. Inom serviceförvaltningen är en projektorganisation etablerad som bevakar beröringspunkter kring utvecklingen av nya arbetssätt, systemstöd och som gränsar till serviceförvaltningens ansvarsområden.

Kontaktcenters verksamhet berörs av samtliga deletapper för införandet och verksamheten följer noga utvecklingen i staden för en enad socialtjänst som ska garantera invånarna fortsatt lättillgängligt stöd, service och information.

Med överförmyndarnämnden, där det första införandet sker våren 2021, sker ett omfattande samarbete kring systemutveckling och utformningen av hur invånarna framöver får service gällande ställföreträdarskap, god man och kontakter med överförmyndarnämnden.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genom ett strukturerat och systemiserat arbetssätt för avvikelshantering identifierar Kontaktcenter förbättringsområden såväl inom den egna verksamheten som för beställarnas verksamhet med syfte att i dialog effektivisera och förbättra verksamheten.	2020-01-01	2021-12-31
Kontaktcenter ska inventera och klargöra nivå och innehåll i kraven på digital kompetens som de nya förutsättningarna med hemarbete och nya stödsystem kräver.	2020-01-01	2021-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

Nämndmål:

**Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om äldreomsorg.**

### Förväntat resultat

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85 %		År
Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	13		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Servicenämnden ska via Kontaktcenter i samarbete med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna kontinuerligt se över kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktvägar inom staden samt för stockholmare och brukare i äldrefrågor	2021-01-01	2021-12-31

Enhetsmål:

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

### Kommentar

Via Äldre Direkt ges information och vägledning för äldre och anhöriga hur man på webben hittar information om olika former av äldreomsorg, stöd och hjälpmedel samt hemtjänst och vilka aktiviteter för äldre som erbjuds i stadens regi. Servicen innefattar även att informera om möjligheten att jämföra olika boenden och utförare för att skapa valfrihet för den enskilde.

Äldre Direkt informerar om trygghetslarm och förmedlar ansökningarna till Stockholms Trygghetsjour inom Äldreförvaltningen. Kontaktcenter har uppdraget att fördela utomkommunala ansökningar om särskilt boende mellan stadsdelsförvaltningarna.

Verksamheten samverkar med stadsdelsförvaltningarna och Äldreförvaltningen för att utveckla uppdrag och processer som kan bidra till en hög tillgänglighet för invånarna. Inom detta samarbete identifieras fler möjligheter för att förenkla kontaktvägar och för att ge kvalitetssäkrad service till invånarna.

Kontaktcenter bidrar till ett närmare samarbete med stadsdelsförvaltningarna och Äldreförvaltningen för en likvärdig service inom staden. Detta sker bl.a. via samverkansmöten, nätverk och studiebesök med medlyssning och information kring hur Äldre Direkt arbetar och hur verksamheten kan effektivisera och avlasta stadsdelarnas administration och därmed skapa en lättillgänglig och likvärdig service till invånarna.

Under året kommer i samarbete med Skärholmens och Enskede-Årsta -Vantörs stadsdelar genomföras ett pilotprojekt för att klargöra om och hur det är möjligt att i staden via Kontaktcenter införa så kallad förenklad biståndshandläggning. Detta med syfte att avlasta stadsdelarnas administration till förmån för en mera personnära handläggning och uppföljning för biståndsbedömningen samt en enklare och mer tillgänglig service för invånarna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Projekt för att utreda möjligheten till pilot om förenklad biståndsbedömning	2021-01-16	2021-12-31

KF:s inriktningsmål:

## **2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt**

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring**

Nämndmål:

**Servicenämnden tillhandahåller lättillgänglig information om förutsättningar för evenemang och publika händelser i staden.**

#### **Förväntat resultat**

Kontaktcenter erbjuder servicetjänster som ger företagare och invånare information och vägledning gällande regelverk, avgifter, tillsyn samt kulturskolans utbud och verksamhet.

Enhetsmål:

Kontaktcenter ger vägledning och information om regelverk och tillstånd gällande evenemang i staden

#### **Förväntat resultat**

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

## Arbetsätt

Kontaktcenter ska bidra till ett strukturerat samarbete med berörda förvaltningar och bolag för att kunna ge en adekvat och kvalitetssäkrad information och service. Kontaktcenter strävar även efter att bidra till att information på webb och i övrigt är ändamålsenlig och målgruppsanpassad.

## Kommentar

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

Likartad information, enkla kontaktvägar och kvalificerad hjälp är förvaltningens sätt att bidra till effektiv service för invånare, kunder och företagare. Tjänsten företagslots underlättar och förenklar för företagare att få adekvat information om processen för tillståndsgivning.

Via Kontaktcenter erbjuds information om förutsättningar och regelverk i Stockholm för publika arrangemang. Kontaktcenter underlättar även för barn och deras vårdnadshavare att få information om kulturskolan, hjälp med att välja kurs eller aktivitet och göra anmälan.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontaktcenter ska genom utbildning och täta kontakter med övriga förvaltningar säkerställa att medarbetarna har god kunskap om evenemangsarrangörernas vardag och processen för tillståndsgivning (Kontaktcenter Stockholm)	2021-01-01	2021-06-30

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Nämndmål:

### **Service-nämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar miljön**

#### **Beskrivning**

Målet om ett fossilfritt och klimatpositivt Stockholm bidrar särskilt till de globala målen nummer 7 Hållbar energi för alla, nummer 12 Hållbar konsumtion och produktion samt nummer 13 Bekämpa klimatförändringarna.

#### **Förväntat resultat**

De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet. De centrala ramavtalen bidrar även till minskad klimatpåverkan från konsumtionen.

KF:s inriktningsmål:

### 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Nämndmål:

#### **Service-nämnden har en ekonomi i balans**

##### **Förväntat resultat**





Förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Intäktsmodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av service-nämndens tjänster.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt samt minska ytan för förvaltningens verksamhetslokal.	2021-01-01	2021-04-30
Förvaltningen ska med planerad kommunikation skapa förståelse hos kunderna för prismodellen och tjänsterna.	2021-01-01	2021-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	82	År
 Index Bra arbetsgivare	83	84	År
 Sjukfrånvaro	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

Nämndmål:

#### **Service-nämnden effektiviserar stadens administration**

##### **Förväntat resultat**

Förvaltningens verksamheter och processer är effektiva och medför minskade kostnader för staden. Förtroendet för stadens gemensamma administration är högt och fler förvaltningar och bolag nyttjar tjänsterna.



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal verksamhetsområden inom förvaltningen som nyttjar ärendehanteringssystemet.	7		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska aktivt välkomna nya chefer i staden.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra en förstudie för automatiserad kunddialog med hjälp av chatbot.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra en översyn om eventuell möjlighet till webbformulär för Kontaktcenter kopplat till ärendehanteringssystemet.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra ett projekt som avser att införa samtliga verksamhetsområden i ärendehanteringssystemet.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra handlingsplan för marknadsföring.	2021-01-01	2021-08-31
Förvaltningen ska införa ett nytt gemensamt ärendehanteringssystem.	2021-01-01	2021-04-30
Förvaltningen ska mäta effektmål gällande införande av nytt ärendehanteringssystem.	2021-06-01	2021-09-30
Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2021-01-01	2021-08-31
Nämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen och berörda nämnder genomföra en upphandling av ny lösning för kommunikationstjänster gällande kontaktcenterplattform inom staden.	2021-01-01	2021-12-31

## Enhetsmål:

Kontaktcenter utvecklar systematiskt sin verksamhet

## Förväntat resultat

Verksamhetens uppdrag och leverans ska motsvara stadens förväntningar på en effektiv kundtjänst

## Arbetsätt

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

Inom verksamheten ska analyseras vilka förbättringsområden som ska prioriteras och få resurser för utveckling eller förberedas för digitalisering för att servicen ska vara kostnadseffektiv och tillgänglig. Beslut om digitalisering ska vara affärsmässigt motiverade i förhållande till nytta för kunder och medarbetare, kostnader och effektivisering.

## Kommentar

### Utveckling av funktionen Webb och kommunikationsstöd

Serviceförvaltningen Webb och kommunikationsstöd erbjuder stödtjänster gällande publicering på stadens webbplatser. Tjänsterna omfattar även produktion av textmaterial, webbutveckling, nyhetsbrev, statistik och grafisk formgivning och foto. Verksamheten ska



under året satsa på ytterligare tydliggöra sitt uppdrag och marknadsföra utbud och kompetens för kontinuerlig och stabil verksamhet. Tjänsterna är ett kostnadseffektivt kommunikationsstöd för en stadsdelsförvaltning, fackförvaltning eller bolag. Enheten innehar bred kompetens både om stadens språkbruk, gällande policy, klarspråk och normkritiskt förhållningssätt som är svårare för en extern aktör att erbjuda.

### **Utveckling av priser och uppdrag**

Förvaltningar och bolag ska ha en tydlig bild av stadens gemensamma administration och de tjänster som förvaltningen tillhandahåller och förtroendet för verksamheten ska vara högt. Inom nämndens uppdrag 2021 ingår att inför år 2022 göra en prisreducering om 1 procent på de av kommunfullmäktige beslutade obligatoriska tjänsterna. Nuvarande intäktmodell kan försvåra Kontaktcenters möjlighet att anpassa bemanning och resurser till upp och medgång inflöde och ska ses över i samråd med stadsledningskontoret. En transparent intäktmodell kan bidra till ökad kostnadsmedvetenhet inom staden och underlätta användning av servicenämndens tjänster. Under året ska ett antal marknadsföringsaktiviteter genomföras för att öka kunskapen om hur Kontaktcenter kan avlasta stadsdelsförvaltningarnas administration och frigöra resurser för nämndernas kärnverksamhet.

### **Ny lokallösning och ett aktivitetsbaserat arbetssätt**

I samband med nytt hyresavtal för förvaltningens kontor våren 2021 planeras en förändring av förvaltningens lokaler med syfte att införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Idag kan även Kontaktcenters verksamhet med adekvat teknikstöd utföras från hemarbetsplats. Det är väsentligt att verksamheten kontinuerligt följer upp att system och digitala lösningar utvecklas för kvalitetssäkrad service till invånarna och en god arbetsmiljö.

### **Nytt gemensamt ärendehanteringssystem och utfasning av KCH**

För en effektiv ärendehantering införs ett under året ett gemensamt systemstöd för samtliga verksamhetsområden inom serviceförvaltningen. Det nya systemstödet ska ge ökade förutsättningar för uppföljning, styrning och effektivisering, ökad rättssäker ärendehantering och utveckla en likartad hantering av ärenden utifrån kundperspektiv samt förenklad dialog med kunder och invånare. Det gamla Microsoft CRM-systemet KCH fasas då ut för kontaktcenterverksamheten.

### **E-tjänster eller webbformulär som ersättning för funktionsbrevlådor på stadens webb**

I samband med byte av ärendehanteringssystem behövs en ny och effektivare lösning för hur invånare, företagare och intressenters ärenden ska nå Kontaktcenter. Möjlighet till e-tjänster ska utredas i samråd med stadsledningskontoret. För att ersätta de funktionsbrevlådor som finns på externa webben kan ett alternativet tillfälligt vara att utveckla webbformulär i avvaktan mera effektiva lösningar

### **Chat-bot för en ökad tillgänglighet**

Programmet Smart Stad har beviljat medel för ett projekt med syfte att införa det digitala verktyget "chat-bot" med funktionalitet för en automatiserad kunddialog inom Kontaktcenters uppdragsområde förskola/ skola. Syftet är att möjliggöra en högre tillgänglighet för invånarna. Det ska även kunna ge beredskap och anpassning för en effektivare organisation som med samma bemanningsresurser klarar större andel av invånarnas ärenden som kräver specifik

kompetens samt mer personlig vägledning och service.

Projektet ska genomföras i samarbete med avdelningen för it och digitalisering samt kommunikationsavdelning inom stadsledningskontoret. Projektet är även beviljat medel för en kontaktstrategianalys som ska visa hur chatboten ska samverka med stadens multisajt-lösning vad gäller teknik och användarupplevelse i samverkan med förvaltningsobjektet Stockholm webb. Genomförande av piloten ska ske i samklang med övriga utvecklingsprojekt som sker gällande såväl ärendehanteringssystem, telefoniupphandling och utveckling av e-tjänster.

### Upphandling av kontaktcentertjänst för telefoni

Stadsledningskontoret har beslutat att inom ramen för stadens upphandling av nytt centralt avtal för systemdrift och systemförvaltning (SIKT2) att ge ansvar för upphandlingen av tjänsteområdet gällande kontaktcenterplattform till serviceförvaltningen och verksamhetsområde Kontaktcenter. Uppdraget innefattar att etablera och bemanna ett projekt med syfte att genomföra upphandling fram till avtalstecknande. Projektet ska klaras med upphandling och implementering tom 31 december 2022. Uppdraget att som en avgränsad upphandling av en kontaktcenterplattform för hela stadens samlade behov ger goda förutsättningar för en flexibel lösning som kan anpassas för framtidens krav och behov.

### Uppdrag att etablera Esset-support

Inom projektet Modernisering av sociala system ska det nya systemstödet Esset införas i etapper för social- och hälsovårdens olika verksamheter. En supportfunktion gällande systemfrågor ska etableras och organiseras i enlighet med stadens modell för systemförvaltning och placeras inom Kontaktcenter. Organisation och arbetssätt ska under året klargöras i samarbete med de berörda förvaltningarna. Ansvar för supporten kvarstår hos införandeprojektet tills alla verksamheter har implementerat systemstödet för att sedan övergå till Kontaktcenters ansvar och regi från 2022.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen verksamheter inom staden som använder Kontaktcenter som kundservicegivare samt kommunikationstjänster via Webb- och kommunikationsstöd ska öka.			Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kundundersökning till stadsdelar och förvaltningars beställande chefer.	2020-01-01	2021-06-30
Översyn av arbetssätt och rutiner med syfte att ge service enligt uppsatta mål med hänsyn till förändrade ekonomiska förutsättningar.	2021-01-16	2021-12-31
Översyn av kontaktcenters organisation som en effektiv kundservicegivare inom Stockholms stad	2021-01-01	2021-12-31

Nämndmål:

**Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med en effektiv och ändamålsenlig organisation.**

**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 ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

**Kommentar**

**Attraktiv arbetsgivare**

Nämndens roll som arbetsgivare innefattar att ansvaret för att medarbetarna ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv.

Sjukfrånvaron ska analyseras regelbundet och åtgärder ska vidtas vid behov i syfte att sänka den längre sjukfrånvaron och ha ett aktivt arbete med tidiga signaler på ohälsa.

En väl fungerande intern kommunikation är viktig för ett gott arbetsklimat och arbetsplatsens kultur ska genomsyras av värdegrunden KÖRA. Ledarskapet ska utmärkas av kommunikation, tillit och mod och stimulera till delaktighet och nytänkande. Alla medarbetarna ska delta i dialogen och kunna bidra till verksamhetsutvecklingen.

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

**Kompetensutveckling och försörjning**

En gott kundservicebemötande är en stor framgångsfaktor. Utvecklingsarbetet gällande detta fortsätter med stöd av extern leverantör med utbildning och coaching enligt det nya konceptet för ett effektivt kundbemötande i vardagen. Inom förvaltningen finns en målbild att utbilda interna coacher för att säkerställa egen kompetens.

Som komplement till kundserviceutbildningen finns utbildning för nyanställda gällande normkritik som ger förmåga se och förändra begränsande strukturer, sociala och språkliga normer i kontakten med de våra kunder och medarbetare.

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

**Medarbetskap och ledarskap**

Inom Stockholm stad, Serviceförvaltningen och Kontaktcenter Stockholm förväntas att alla medarbetare har kunskap om den egna verksamhetens mål och förutsättningar och hur var och

ens insatser bidrar till utvecklingen och hur målen nås.

I enlighet med stadens personalpolicy gäller att vi som medarbetare

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

Att leda och arbeta i förändring ställer stora krav alla medarbetare på alla nivåer. Men inte minst för ledare att ha kommunikativ kompetens att kunna lyssna och skapa motivation. Förvaltningen fortsätter arbetet med att ge chefer utveckling kring förändringsledning och fortsatt utvärdering av ledarskapet gentemot ledarskapsidén.

Som en effekt av det förändrade arbetssättet med hemarbete ska verksamheten kontinuerligt utveckla mötesformerna samt hur de digitala verktygen stöder detta och säkerställer allas delaktighet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska utifrån kompetensutvecklingsplan för 2021 genomföra utvecklingsinsatser för chefer och medarbetare i syfte att nå de långsiktiga målen i kompetensförsörjningsplanen.	2021-01-01	2021-12-31

## Redovisning av ekonomi

### Resursanvändning

Vi som arbetar inom Stockholms stad har vårt uppdrag från stockholmarna och vårt arbete finansieras med skatter och avgifter. Stockholmarnas behov är vår främsta utgångspunkt och resurser och kompetens ska användas på bästa sätt för god service och hög effektivitet. Våra uppdrag utvecklas i samarbete med beställande nämnder och bolag och i samverkan med uppdragsgivare och processägare inom stadsledningskontoret.

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och bygger på självkostnadsprinciper enligt stadens anvisningar. Priserna tas fram i samråd med stadsledningskontoret och fastställs av servicenämnden.

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.

### Samverkan och samarbete

För garantera en stark tilltro till Kontaktcenters förmåga att skapa största möjliga värde för såväl den enskilda invånaren som för staden är det viktigt att ha förtroendefulla relationer med kunder/beställare och processägare/uppdragsgivare.

Samverkan med beställarna sker genom kontinuerlig kunddialog med syfte se över överenskommet uppdrag, leverans och utbyte kring aktuella sakfrågor. Via kunddialogen ges

information om avvikelser och iakttagelser gällande inkommande ärenden som kan underlätta för invånarna samt bidra till ökad effektivitet och avlastning för förvaltningarna. Vidare sker regelbunden avstämning med processägaren inom stadsledningskontoret.

## **Budget 2021**

### **Budgetförutsättningar**

Pandemin påverkar inflödet av ärenden hos Kontaktcenter och gör det svårare att prognostisera volymer och behov av bemanning och resurser.

I kommunfullmäktiges budget fick förvaltningen i uppdrag att genom effektivisering erbjuda nuvarande obligatoriska tjänster med en prissänkning om motsvarande en procent. Kombinationen lägre inflöde och sänkta priser minskar möjligheten att klara både tillfälliga och återkommande säsongsvariationer och kräver att arbetssätt och rutiner anpassas och uppdateras.

Verksamheten är flexibel och ska kunna utföra nya uppdrag med kort varsel vilket ställer särskilda krav på anpassning av resurser mot volymer. De ekonomiska förutsättningarna kan under budgetåret ändras med förändringar i volymer och efterfrågan på tjänsterna.

Hela verksamheten är intäktsfinansierad och våra intäkter består endast av den debitering som görs till våra beställare. Det är därmed viktigt att vi ständigt noga följer såväl intäkter som kostnader för att säkerställa att verksamhet, uppdrag och tjänster ständigt utvecklas för en hög kvalitet och effektivitet.

Kontaktcenters totala kostnader för året 2021 är beräknade till 41,0 mnkr. Kostnaderna finansieras genom försäljningsintäkter beräknat med 54,9 mnkr.

Kontaktcenters bidrag till förvaltningens gemensamma kostnader såsom nämnd och administration, lokaler, IT, kontorsmateriel, städning, företagshälsovård med mera är totalt 13,9 mnkr.

## **Övrigt**