

# VERKSAMHETSBERÄTTELSE 2010

## KONSULT OCH SERVICE



VÄSTERÅS STAD

## Innehåll

---

Utveckling och kundfokus	3
Konsult och service 20 år	4
Avgående styrelse	4
Konsult och Service styrelse	5
Vårt uppdrag	6
Kunden i centrum	7
Medarbetaren i centrum	8
Affärsområde Medborgarservice	9
Affärsområde Löner och HR-system	10
Affärsområde Personal	11
Affärsområde Ekonomi	12
Affärsområde IT	13
Ekonomiskt resultat	14

# Fyra kärnvärden som bygger ett starkt varumärke

Närhet – Trygghet – Nytänkande – Utveckling

### RESULTAT:

Årets försäljning: 238 Mkr (2009 240 Mkr)  
Årets resultat: 1,9 Mkr (2009 0,6 Mkr)  
Antal medarbetare: 218 (2009 224)

### VIKTIGA KUNDPROJEKT:

- Etablerat en HR-direktservice för stadens chefer
- Etablerat en sjuk- och friskänmälservice för stadens medarbetare
- Utvecklat e-kommunen Västerås med flera e-tjänster
- Utvecklat och lanserat 60 webbtjänster
- Effektiviserat stadens upphandlingar
- Etablerat en anställningsservice för stadens chefer
- Etablerat ett servicecenter i Stadshusetrén
- Utvecklat koncept för ett gemensamt kundcenter för medborgare
- Erbjudit fler kvalificerade konsulter för utredningar och projekt

### EGNA UTVECKLINGSPROJEKT:

- Gemensam kundtjänst för våra kunder (39 39 39)
- Ny webb för våra kunder
- E-tjänst för systembehörighet för våra kunder
- Stärkt konsultrollen och etablerat ett konsultnätverk
- Leanprojekt inom LöneCenter och IT
- Kundfokus med bland annat 300 kundbesök
- Ekonomisk styrning med hjälp av nytt styrkort

# UTVECKLING OCH KUNDFOKUS

År 2010 har varit ett år fyllt av utveckling och kundfokus. Vi har genomfört en rad utvecklingsprojekt och lanserat dem som nya erbjudanden till våra kunder. Det är både nya servicetjänster som kunderna efterfrågat och funktioner som underlättar kundernas arbete. Vi har genomfört över 300 kundbesök för att informera och fånga kundernas önskemål och framtida behov.

Vi har också bidragit i flera av stadens utvecklingsområden. Vision Västerås 2026, e-kommunutveckling, samordnad upphandling och inköp och gemensamt kontaktcenter är exempel på viktiga utvecklingsområden.

Konsult och Service har nu funnits i 20 år och en ny milstolpe har tagits genom att vi har bildat ett nytt affärsområde som fokuserar på att ge service till medborgare och näringsliv. Det är en ny och kompletterande inriktning för oss.

## Viktiga kundprojekt

I januari 2010 fick vi överta stadens e-kommunprogram och driva det vidare. Vi satte fokus på att införa en stor mängd enklare e-tjänster. Under året har vi producerat drygt 60 e-tjänster, som nu finns på stadens webbplats och används och uppskattas av medborgare och företagare. Vi hann också färdigställa och lansera sex avancerade e-tjänster, varav två har fått stor nationell uppmärksamhet.

Vi har dessutom lanserat en rad nya servicetjänster till hjälp för våra kunder. HR Direkt ger expertstöd i HR-frågor för stadens chefer. Vi etablerade även en sjuk- och frisk-anmälservice för stadens alla medarbetare.

Vi har fått uppdraget att samordna stadens alla upphandlingar och inköp och har under året kunnat effektiv-

sera och spara mycket pengar inom inköpsområdet.

Den ombyggda Stadshusentrén, som vi bemannar, fungerar som ett servicecenter, där stadens medborgare och företagare snabbt kan få hjälp inom vissa områden.

## Egna utvecklingsprojekt

Konsult och Service lanserade under året en egen kundwebb, där kunderna kan leta värdefull information samt beställa och boka olika tjänster. Det är en uppskattad hjälp för våra kunder.

Vi har en gemensam kundtjänst, som gör att kunderna via ett telefonnummer kan nå alla våra tjänster.

Vi har även utvecklat en egen e-tjänst, där kunderna kan beställa tillgång till olika system, såsom personalsystem och ekonomisystem. Återigen en uppskattad tjänst som gör det enklare för våra kunder.

## Resultat

Konsult och Service försäljning under 2010 uppgick till 238 miljoner kronor. 1,2 miljoner kronor har lämnats till stadsledningen som avkastningskrav. Det ekonomiska resultatet landade på en vinst på 1,9 Mkr.

Resultatet från den årliga kundenkäten visar på en stor ökad kundnöjdhet, särskilt kundbemötandet får högt betyg. Men den årliga medarbetarenkäten visar tyvärr lägre värden och vi har aktiviteter för att skapa en positiv utveckling.

## Framåtblick

Vi ska under 2011 genomföra flera stora satsningar till nytta för medborgare och stadens organisation. En satsning är att vi ska etablera ett gemensamt kontaktcenter för stadens

medborgare, via telefon, mejl och besök. Det bygger på tanken en väg in till kommunen, för att höja servicenivå och tillgänglighet.

Vi ska också införa ett e-handels-system – liknande det som finns inom internethandel – för inköp från stadens leverantörer.

Vi har fått uppdraget att förvalta många av stadens viktiga IT-system. Nu senast systemen inom skola och Vård och Omsorg. En ny enhet har bildats för detta.

Stor utveckling och förändring förutses inom IT-verksamheten både vad gäller teknik och organisation.

Vårt interna arbete kring kundfokus och medarbetarfokus ska fortsätta.

## Tack för året

Ett stort tack till våra kunder för ett givande samarbete 2010. Vi fortsätter att arbeta för ökad kundnöjdhet. Tack också till alla medarbetare för ert engagemang och era goda insatser. Slutligen vill jag tacka styrelse och stadsledning för ert förtroende.

Bertil Wrethag  
direktör Konsult och Service

## KONSULT OCH SERVICE 20 ÅR

År 2010 var det 20:e året i Konsult och Service historia. Organisationen bildades som en egen förvaltning år 1990.

Uppgiften var då att: ”På affärsmässiga grunder samordna och erbjuda stödtjänster inom Västerås stad och på så sätt bidra till att västeråsaren får en bra kommunal service till lägsta möjliga kostnad. Konsult och Service ska i övrigt verka för en god samordning och resurshushållning inom den interna tjänste- och servicesektorn.”

hållning inom den interna tjänste- och servicesektorn.”

En viktig milstolpe i Konsult och Service utveckling var Samstöd som infördes år 2003. Politikerna beslutade att all service skulle samordnas och skötas av Konsult och Service inom följande områden: IT, löner, ekonomi, rekrytering, rehabilitering och information. Det stötte på motstånd i början, men resultatet blev bra – bättre och effektivare service.

## AVGÅENDE STYRELSE

Under 2010 fick Konsult och Service ta över ansvaret för att driva e-kommunprogrammet och ett stort antal vardagsnära e-tjänster lanserades.

Arbetet med den nyinrättade centrala inköpsfunktionen fortsatte och beslut togs om etablering av ett gemensamt kontaktcenter, vilket kan sägas vara en vidareutveckling av de tjänster som våra samhällsvägledare tillhandahåller i Stadshuset.

Ett antal interna utvecklingsprojekt startades och jag ser arbetet med processutveckling enligt Leankonceptet inom LöneCenter och IT som väsentligt och kanske vägledande för andra organisationer inom Västerås stad.

Den årliga kundenkäten visar på en förbättring. Kundbetyget ökade från 6,7 till 7,1 och kundnöjdheten från 60 till 73. Det är glädjande men vi måste fortsätta och se över hur vi

möter våra kunder och lever upp till deras förväntningar.

Utmaningarna inför 2011 är många och jag vill bland annat nämna etablering av kontaktcenter, e-handel, skoldatorer, datordrift och systemförvaltning. Det är frågor som den nya styrelsen får ge sig i kast med.

Själv lämnar jag styrelsen för andra uppdrag och ber att få tacka samtliga som jag haft kontakt med för gott och konstruktivt samarbete. Det har varit intressant och givande att få vara ordförande.

Lycka till med att förverkliga visionen att vara kundens självklara val och leverera tjänster som överträffar deras förväntningar. Jag vet att kompetens och vilja finns.

*Claes Kugelberg  
avgående ordförande  
styrelsen för Konsult och Service*

*Claes Kugelberg (M)  
avgående ordförande*

# KONSULT OCH SERVICE STYRELSE

För Konsult och Service var 2010 i många avseenden ett år med stora förändringar. Det är omöjligt att beskriva allt men här är ett urval av händelser av större betydelse.

Vi fick ansvar för att driva e-kommunprogrammet, något som till en början medförde en ekonomisk belastning för affärsområde IT. Men genom att genomföra en rad åtgärder och omförhandlingar lyckades IT hantera situationen.

proAros omställning av IT-stödet för skolan (en elev – en dator) har under året medfört ett stort antal aktiviteter. I samband med höstterminsstarten levererade vi, i nära samarbete med proAros, Västerås stad Skolverksamhetens nya trådlösa nät till de första 14 skolorna.

## Kvalitetsprojekt

Inom affärsområde Löner och HR-system har under året ett stort kvalitetsprojekt drivits. Det bygger på metoden Leanproduction, som handlar om att minimera fel och svinn i

alla dess former. I projektet kartläggs hela processen från att registrera en nyanställd och rapportera arbetad tid till att betala ut lön. Stickprov visar att det görs fel. Nu ska varje steg kvalitetssäkras för att minimera antalet fel.

Den 1 september etablerades ett nytt affärsområde – Medborgarservice. Huvudsyftet är att serva medborgare och näringsliv i deras kontakter med staden, via webb, telefon och Stadshusentrén.

Vi medverkade i flera av stadens strategiska projekt, vi gav bra stöd till olika verksamheter och vårt utbud av personaladministrativa tjänster ökade.

## Det självklara valet

Den årliga kundenkäten visar på en förbättring från 6,7 till 7,1. Det är glädjande, men vi måste kontinuerligt se över hur vi möter våra kunder och lever upp till deras förväntningar. Vi får inte slå oss till ro förrän vi passerat 8,0. Steg för steg måste vi förverkliga visionen att vara det självklara valet

för våra kunder. Genom att fortsätta leverera tjänster med hög kundnytta till konkurrenskraftiga priser och alltid vara lyhörda för kundens önskemål kommer vi att förverkliga visionen.

Medarbetarindex försämrades från 67 procent till 61 procent. Det är inte bra, och det kommer under året att drivas flera aktiviteter för att vända utvecklingen. Vi ska ligga över genomsnittet i staden, som var 68 procent.

Vi måste ständigt fokusera på våra kunder och deras behov. Vi ska vara kundens självklara val och leverera tjänster som överträffar deras förväntningar. Låt oss visa att vi har kompetens och vilja att lyckas med denna utmaning.

Jag vill till sist på styrelsens vägnar framföra ett stort tack till alla medarbetare för era goda insatser.

Mikael Stenås  
ordförande  
styrelsen för Konsult och Service

Mikael Stenås (S)  
ordförande

Enes Bilalovic (M)  
vice ordförande

Annelie Östman (S)

Lennart Nilsson (FP)

Sebastian Housset (V)

Nicklas Gustafsson (S)  
suppleant

Per Johansson (M)  
suppleant

Sven Svensson (MP)  
suppleant

# VÅRT UPPDRAG

Konsult och Service uppdrag är att på affärsmässiga grunder samordna och erbjuda tjänster som i första hand efterfrågas av kommunens styrelser, nämnder, bolag och förvaltningar. Vårt uppdrag är också att arbeta för god samordning och resurshushållning inom den interna tjänste- och servicesektorn och därigenom bidra till att västeråsaren får en god kommunal service till lägsta möjliga kostnad.

## Vår organisation

Konsult och Service är organiserad i fem affärsområden. Organisationen är uppbyggd kring de tjänster som Konsult och Service erbjuder. Det gör det enklare för kunden att hitta rätt. Vi samordnar våra olika funktioner för att på bästa sätt kunna leverera de lösningar som passar kundens behov.

## Vår affärsidé

Konsult och Service ska tillhandahålla effektiva och innovativa stödtjänster så att kunderna kan ägna sig åt sina kärnverksamheter. Kundens stödverksamhet är vår kärnverksamhet.

## Vår vision

Vi är det självklara valet.

## Affärsplan

Varje år i mars–april utarbetar vi en affärsplan (verksamhetsplan, strategisk plan) för de närmaste åren. Planen godkänns i maj av styrelsen. Syftet med planen är att beskriva vad ledningen för Konsult och Service vill uppnå, hur det ska gå till, vem som ansvarar för respektive aktivitet, när olika mål ska vara uppnådda och vårt utgångsläge. Planens fokus är att lyfta

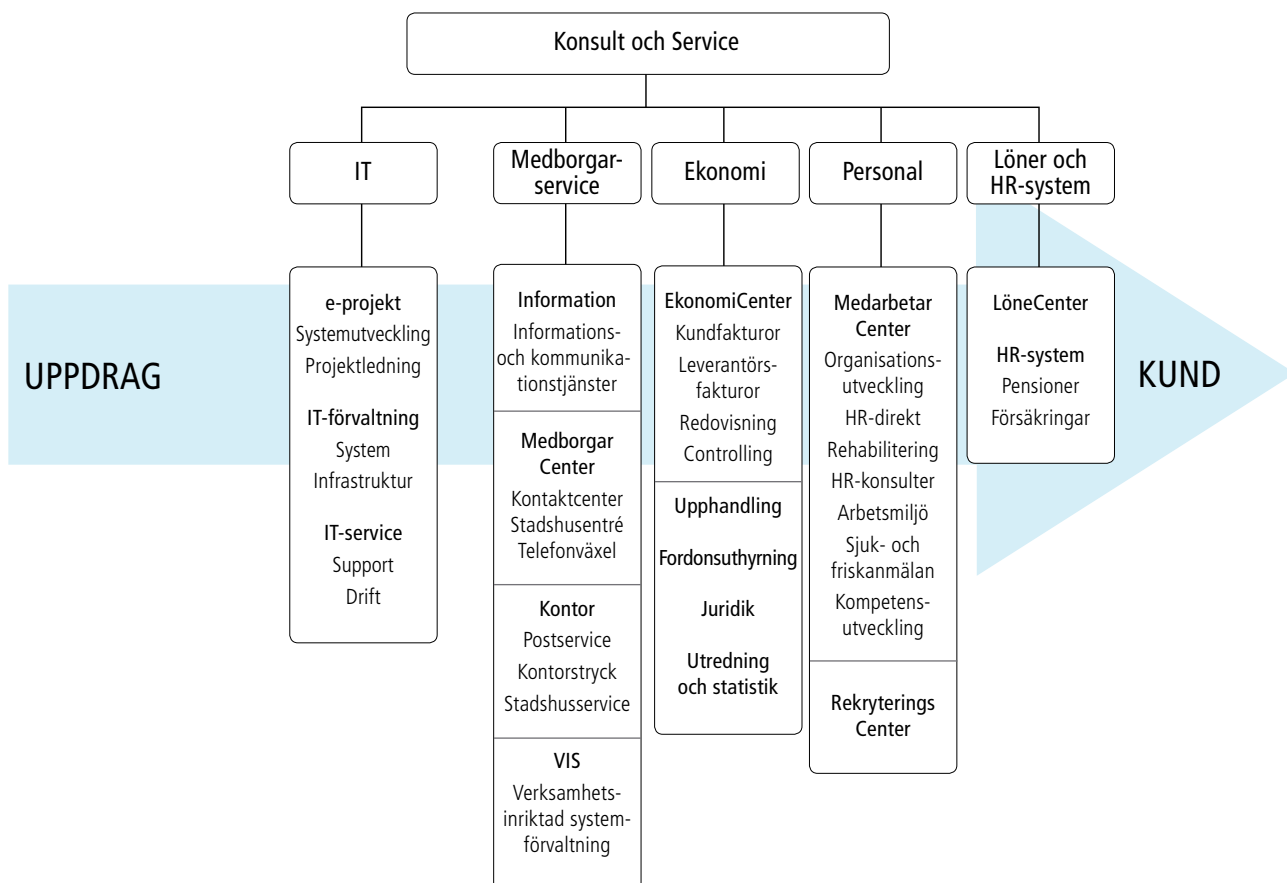
fram förbättringsområden och definiera en rad utvecklingsaktiviteter.

## Grundvärdering

Vår verksamhet bygger på grundvärderingen om den goda spiralen. Den innebär att motiverade medarbetare med stöd av effektiva processer gör ett bra jobb, vilket ger oss nöjda kunder. Nöjda kunder betalar för sig. Det ger oss god ekonomi, som vi använder till att ytterligare utveckla våra medarbetare och nya tjänster.

## Balans mellan standard och special

Vi balanserar mellan stadens behov av standardisering och stordriftfördelar och enskilda kunders behov av valfrihet och speciallösningar. Det gäller för oss att i alla lägen finna den bästa kombinationen.



# KUNDEN I CENTRUM

## Ambition

Konsult och Service är helt intäktsfinansierade. Således är vi helt beroende av våra kunder. Deras uppfattning om det bemötande de får, den kvalitet i leveransen de erhåller och hur vi klarar av att uppfylla våra löften är helt avgörande för vår framgång och framtid. Att säga att kunden har en central roll hos Konsult och Service är en självklarhet och det ska märkas vid varje möte och kontakt med oss.

Vår kundfilosofi och ambition är en tanke och en grundläggande ideologi hur vi hanterar våra kunder vid varje kontakt. Vi på Konsult och Service har hundratals kontakter med kunder varje dag och varje kontakt ger ett avtryck hos våra kunder. Relationer och förtroende skapas mellan människor som möts och har kontakter om och om igen – och det är precis sådana relationer och kontakter som vi strävar efter att ha med våra kunder.

Vi delar med oss av vår kompetens och genom att innovativt finna nya lösningar integreras vårt samarbete.

Vi lovar aldrig mer än vi kan hålla. Service är något självklart för oss och vi gör alltid vårt yttersta för att leverera riktigt bra service.

## Kundmål

Nöjda kunder, motiverade kunder och god ekonomi är de tre viktigaste målområdena för Konsult och Service. Målet nöjda kunder mäter vi bland annat genom en årlig kundundersökning där vårt långsiktiga mål är att alla affärsområden ska nå 8,0 på en tiogradig skala.

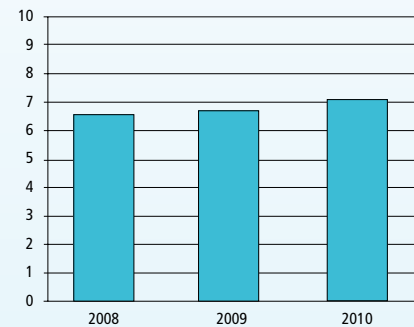
## Kundenkät 2010

Årets kundenkät besvarades av 223 kunder och visar att helhetsomdömet om Konsult och Service har ökat från 6,7 föregående år till 7,1 på en tiogradig skala. Det är glädjande nog den högsta nivån sedan år 2002. Antalet missnöjda kunder har dessutom minskat jämfört med de två senaste åren och uppgick i årets kundenkät till knappt sju procent, vilket är en halvering jämfört med 2009.

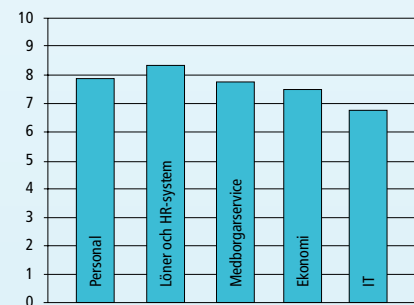
Ser man på mätningen per affärsområde så är det Löner och HR system samt Personal som är de affärsområden som i årets enkät får högst betyg. Löner och HR system når det historiskt höga resultatet 8,3.

Totalt sett har vi alltså höjt vår kundnöjdhet betydligt, vilket är en fingervisning om att vi är på rätt väg i vårt kundfokus.

KUNDNÖJDHET PÅ EN TIOGRADIG SKALA



KUNDNÖJDHET, RESULTAT PER AFFÄRSOMRÅDE



# MEDARBETAREN I CENTRUM

## NYCKELTAL

	2010	2009
Antal medarbetare	218	224
Antal årsarbetare	205	217
Antalet årsarbetare (faktiska årsarb. under året)	196	200
Andel tillsvidareanställda	94 %	96 %
Andel heltidstjänster	92 %	94 %
Andel kvinnor	63 %	65 %
Medelålder	49 år	48 år
Kostnad övertid, kr	753 870	719 523
Kostnad sjukfrånvaro, kr	901 138	757 401
Antal dagar sjukfrånvaro	17,3	15,8
Total sjukfrånvarotid/sammanlagd ordinarie arbetstid	4,45 %	3,58 %
Medianlön		
- kvinnor	24 325	23 450
- män	28 950	27 250
- totalt	25 375	24 500

## Det kan gälla alla

Alla våra affärsområden har under året arbetat intensivt med att hitta ännu bättre arbetsformer och effektivare sätt att utföra sitt arbete i en ständigt föränderlig omvärld.

Vi har fortsatt att erbjuda våra medarbetare utvecklingsprogrammet MICK (Medarbetaren i Centrum på Konsult och Service). Vi har under året fokuserat på hälsofrågor hos våra medarbetare, bland annat har vi arrangerat föreläsningar med temat Hälsa och stress samt haft en stegräknartävling under ett halvår. Förutom hälsotemat har vi genomfört en MICK-träff med Västerås vision 2026 som tema. Under 2011 kommer vi att fortsätta arbeta med visionen på våra arbetsplatsträffar.

Samtliga medarbetare har haft medarbetarsamtal och lönesamtal med sin chef, upprättat en medarbetarplan och där diskuterat sin arbetsituation och sitt behov av utveckling. Skyddsronder och medarbetarenkät har genomförts.

Under oktober genomfördes medarbetarenkäten, som är gemensam för hela staden. Svarefrekvensen var 95 procent och stadens förvaltningar låg på totalt 78 procent.

Medarbetarindex låg 2009 på 67 procent och 2010 gick siffran ner till 61 procent. Vi arbetar intensivt med att analysera nedgången och ta fram konkreta kopplade aktiviteter för att till nästa medarbetarundersökning höja resultatet.

Styrkor som bland annat identifierats är att man som medarbetare känner att man har tydliga befogenheter, kan prioritera mellan sina arbetsuppgifter och har balans mellan arbete och familjeliv. Man känner också som medarbetare att man har kompetens för att leva upp till kundens krav att man känner sig engagerad i sitt arbete. Förbättringsområden som identifieras är måluppföljning, ett tydligare ledar-

skap, tillgång till stadsövergripande information, revirgränser, delaktighet samt utvecklingsmöjligheter i arbetet.

Vårt arbete med strategisk kompetensinventering fortsatte under 2010. Syftet är att hålla ständig fokus på kompetens som skapar kundnytta och konkurrensfördelar.

## Hälsofrämjande åtgärder

Ett av målen för friskvårdsarbetet är att antalet sjukdagar i genomsnitt per medarbetare och år ska sänkas. År 2009 uppgick sjukdagarna i genomsnitt till 15,8 och 2010 höjdes talet till 17,3. Medarbetarna har haft möjlighet till en timmes motion på arbetstid. Alternativen för motion på arbetstid är att träna en timme per vecka på arbetstid, massage åtta gånger på ett år eller subventionerat träningskort. Målet är att förbättra medarbetarnas kondition och därmed prestationsförmåga under arbetsdagen.

## Arbetsmiljö

Affärsområdesvisa aktiviteter har genomförts för att skapa en god arbetsmiljö där hänsyn tas till såväl fysisk som psykisk arbetsmiljö. Aktiva rehabiliteringsinsatser har vidtagits för alla som varit/är sjukskrivna i syfte att så snart som möjligt erbjuda återgång i arbete.

## Mångfald, integration och jämställdhet

Inom ramen för vår plan för mångfald och jämställdhet har vi arbetat för att alla medarbetares förutsättningar och kompetens kommer till sin rätt. Vi satsar därför aktivt på att tillvarata kvinnors och mäns olika synsätt, värderingar och kompetens för en bra verksamhetsutveckling. Vi underlättar också för medarbetare att kunna kombinera föräldraskap med arbete.

# AFFÄRSOMRÅDE MEDBORGARSERVICE

## Extern service

Information och service till medborgare, företag och föreningar erbjuds från Stadshusentrén, stadens telefonväxel, 39 00 00 och webb, vasteras.se. Vi ser till att all inkommande post kommer till rätt mottagare och erbjuder stöd vid framtagande av informationsmaterial som ska distribueras ut. I våra åtaganden ingår också att samordna pressmeddelanden, annonser och information i VLT och Västerås tidning.

## Intern service

I vår interna service hanterar vi ”en väg in” till Konsult och service via 39 39 39 och vår kundwebb, men också stöd till administrationen med till exempel post- och ärendehantering, inköp och påfyllning av kontorsmaterial, telefonlösningar, utskick, trycksaker, flyttamordning, informations- och kommunikationsstöd. I stadshuset finns även några konferensrum och en bilpool som vi ansvarar för.

## Verksamhetsinriktad systemförvaltning

Ny enhet från årsskiftet är den samordnade verksamhetsinriktade systemförvaltningen. Enheten ska

förvalta och utveckla gemensamma och förvaltningsspecifika system. Vi startade från årsskiftet med fyra objekt: VÄHS, procapita vård och omsorg, skolobjektet (Dexter/Extens) samt vasteras.se. Gemensamt för samtliga objekt är att vi arbetar utifrån pm3-modellen för att organisera förvaltningsverksamhet så att den kan bedrivas på ett affärs- mässigt sätt.

## Framåtblick

Den närmsta tiden är våra största utmaningar att etablera Västerås stads kontaktcenter, delaktighet i utvecklingen av kommande e-tjänster, utveckla och förvalta ett nytt intranät och att samordna den verksamhetsinriktade systemförvaltningen.

Kontaktcenter är ett stadsövergripande projekt som syftar till att ge ökad service till stadens medborgare genom att ha en kontaktpunkt och generösa öppettider.

Vi ser stora utvecklingsmöjligheter att vara stadens ”kundtjänst” för medborgare, föreningar och företag när det gäller personliga besök, kontakt via telefon, e-post och webbsida samt tillhörande e-tjänster.

## NYCKELTAL

	2010	2009
Antal producerade årsredovisningar/ verksamhetsberättelser	12	12
Antal producerade annonser i Västerås tidning	53	47
Antal producerade annonser i VLT	9	12
Antal utsända pressmeddelanden via webb och sociala medier	193	125
Antal ansökningar från donationsfonder	899	730
Antal avlämningsställen för post	305	315
Antal frankerade brev	736 000	639 000
Antal tryckta kopior på kontorstryck varav färg	3,0 milj 500 000	3,2 milj 323 000
Antal guidningar i stadshuset	80	21
Antal timmar uthyrda konferensrum	2 264	2 746
beläggningsgrad	28 %	33 %
Antal anknötningar i telefonväxeln	4 900	5 500
Genomsnittlig svarstid i växeln	26 sek	20 sek
Antal registrerade ärenden	2 714	2 650
Försäljning av kopieringspapper	160 ton	162 ton

# AFFÄRSOMRÅDE LÖNER OCH HR-SYSTEM

## NYCKELTAL

	2010	2009
Antal utbetalda löner, tusental	140,3	141,3
Antal pensioneringar	189	190
Kundindex	8,3	8,2
Medarbetarindex	76	79
Produktivitetsutveckling, LöneCenter	10,8%	2,1%

Affärsområde Löner och HR-system erbjuder tjänster inom det personaladministrativa området. Kärnan i affärsområdet är anställnings- och lönehantering samt systemförvaltning för HR-systemen. Affärsområdet producerar och analyserar personalstatistik, genomför utredningar och driver projekt inom HR-området och är stadens operativa resurs för försäkrings- och pensionsfrågor.

### Löner

LöneCenter svarar för anställnings- och lönehantering för stadens förvaltning och ett antal av de kommunala bolagen. Anställnings- och lönerapportering utgör den tidsmässigt mest omfattande delen av uppdraget. LöneCenter har det operativa ansvaret för bevakningar enligt lagen om anställningsskydd och avtal för förmåns-PC. Under året har en ny tjänst införts, som innebär att chefer ges stöd med administrationen i samband med anställningar, vilket avlastar chefer samtidigt som kvaliteten på indata ökar.

### HR-system

HR-system ansvarar för förvaltningen av stadens olika personalsystem och tillhandahåller specialistkompetens inom personalstatistik och utdata samt projektledning och utredningar inom det personaladministrativa området. Förvaltningen av pm3-modellen sker inom ramen för HR-system.

### Pensioner och försäkringar

Affärsområdet beräknar och informerar om den kommunala tjänstepensionen samt informerar om avtalsgruppförsäkringar och den frivilliga grupplivförsäkringen för anställda i Västerås stad. Intresset för pensioner ökar stadigt i och med att allt fler medarbetare närmar sig pensionsåldern samtidigt som pensionsystemen blivit alltmer komplexa.

### Viktiga händelser under året

- Flytt till mindre och billigare lokaler.
- Implementering av nya IT-stöd, såsom e-formulär för behörigheter och närmaste chef.
- Två pensionsavgångar utan återrekrytering.
- Projektet "Ledande löne kvalitet – hand i hand med Lean" fortskrider.
- Inlett samarbete kring effektivitet med Nacka och Sollentuna kommuner.

### Framåtblick

Sedan starten av LöneCenter 2003 har antalet löner minskat. Förbättrad kvalitet och ökad produktivitet med 40,6 procent har dock gjort att bemanningen kunnat minska i ännu högre grad.

Det systematiska kvalitetsarbetet kommer att fortsätta för att även i framtiden kunna leverera lönehantering till konkurrenskraftiga villkor och svara mot behovet av ständiga förbättringar.

# AFFÄRSOMRÅDE PERSONAL

Affärsområde Personal är en mycket bred HR-partner för såväl stadens alla chefer som alla medarbetare. Vi erbjuder produkter och tjänster inom rekrytering, organisationsutveckling, arbetsrätt, arbetsmiljö, rehabilitering, sjuk- och friskänmälan, kompetensutveckling och verksamhetsutveckling samt ett allmänt stöd inom hela HR-området.

## Rekrytering

Året har innehållit oerhört mycket rekryteringsarbete då de flesta av stadens förvaltningar fick en ökad rörlighet av personal, nya inriktningar/satsningar samt ganska många pensionsavgångar.

Antalet rekryteringsärenden ökade med totalt 49 procent jämfört med föregående år och även stadens behov av matchning gick upp jämfört med föregående år. Utöver volymökningen så införde vi ett nytt rekryterings-system, Offentliga Jobb, i Västerås stad som både effektiviserade vår egen administration och gav rekryterande chefer ett bättre verktyg i urvalsarbetet.

Dessutom införde vi ett helt nytt test, TalentQ, som kan användas både vid rekrytering av nya medarbetare och vid utveckling av befintliga medarbetare.

## HR Direkt

Som ett led i stadens arbete med framtida HR fick vi uppdraget att starta en funktion som kan ge stadens alla chefer snabba svar på Personal/HR-frågor samt att arbeta med att utveckla stadens medarbetarhandbok. Efter en ganska låg efterfrågan de första åtta månaderna började cheferna att hitta fram till funktionen och använda sig av den. Kundnöjdheten blev glädjande nog väldigt hög redan det första året.

Totalt hanterade vi 420 ärenden samt gjorde ett stort utvecklingsjobb med medarbetarhandboken, något som kommer att märkas under 2011.

## Rehabilitering

Ett fortsatt professionellt och fokuserat arbete kring rehabilitering gjorde att stadens rehabiliteringsfall återigen sjönk, detta år med 21 procent jämfört med föregående år.

Dock är komplexiteten på det antal rehabiliteringar som kvarstår mycket stor och kräver en bred insats från många olika aktörer som vi samordnar.

## Sjuk- och Friskänmälan

Vi startade denna funktion 1 januari 2011. Den underlättar för både stadens medarbetare och chefer då vi nu registrerar in frånvaro direkt i lönesystemet. Funktionen fick höga betyg i kundnöjdhet, vilket är glädjande. Totalt hade funktionen drygt 50 000 (!) ärenden under året.

## Organisationsutveckling

Under året har vi arbetat med olika delar av utveckling hos många olika förvaltningar.Handledning, coaching, konflikthantering, arbetsmiljöarbete, stressprofiler och uthyrning av seniorkonsult är några av de olika delar som vi har jobbat framgångsrikt med under året.

## Övriga tjänster

Utöver allt ovanstående så har vi arbetat med ett antal andra tjänster i olika omfattning: kompetensutveckling, lönebidragshantering, administration och uthyrning av HR Konsulter till ett stort antal förvaltningar.

## Framåtblick

Vi går nu in i ett nytt och riktigt spännande år, som kommer att kännetecknas av att vi kommer att arbeta ännu mer fokuserat på att få ännu nöjdare kunder än vi hade under 2010. Vi börjar redan i januari med två helt nya tjänster: kundtjänst för Saba och attraktionskraft för Västerås stad som arbetsgivare.

## NYCKELTAL

	2010	2009
Antal rekryteringar	769	515
Antal platsannonser	473	315
Antal hanterade ansökningar	21 400	20 431
Antal pågående rehabärenden	499	634
Antal avslutade rehabärenden	684	1 017
Antal ärenden Sjuk- och Frisk	50 000	-
Antal ärenden HR Direkt	420	-

# AFFÄRSOMRÅDE EKONOMI

## NYCKELTAL

	2010	2009
Antal interdebiteringar	12 625	12 699
Antal kundfakturor	249 850	224 764
Antal utbetalningar	189 651*	187 676*
Antal objekt anläggningsystemet	7 025	6 505
Antal behandlade enkäter	47 356	45 773

\* inklusive de dotterbolag som hanteras

## VIKTIGA HÄNDELSER UNDER ÅRET

- Uthyrning av kopiatorer har inletts.
- Upphandling av ett inköpssystem har genomförts.
- Nytt IT-stöd för uthyrningsverksamheten har införskaffats.
- Genomförandet av val till riksdag, kommun och landsting.
- En teamledare har utsetts i verksamheten.

Affärsområde Ekonomi erbjuder en mängd olika tjänster. Stadens ekonomisystem förvaltas här och arbetet med kund- och leverantörsfakturaflödena hanteras i affärsområdet. Inom ekonomiområdet samordnas stadens bokslut och budget samt många andra centrala ekonomiuppgifter.

Stadens jurister är samlade i affärsområdet och deras arbetsfält sträcker sig över hela det juridiska fältet inom det kommunala området. En grupp erbjuder statistik och utredningar som besluts- och planeringsunderlag till stadens förvaltningar. Inom inköpsområdet finns samordning av stadens upphandling, avtalsdatabas och utveckling av en inköpsportal.

Anskaffning av stadens tjänstebilar och kopiatorer ingår också i affärsområdet. Samtliga grupper kan erbjuda konsulttjänster inom olika kategorier.

## EkonomiCenter

EkonomiCenter har under 2010 arbetat med att driva införandet av ett nytt budget- och prognosverktyg för staden. Ett annat stort arbete som enheten är involverad i är arbetet med att ta fram en ny kodplan för staden till år 2012. Ett antal nya uppdrag har tillkommit under året, till exempel administration av Miljöbarometern.

## Upphandling

Arbetet med att samordna stadens upphandlingar inom områdena varor, tjänster och tekniska entreprenader har fortsatt under år 2010. En utredning på teknik- och idrottsförvaltningen har resulterat i ett helt nytt och modernt inköpsarbete där. Ett inköpssystem har upphandlats och stadens successiva övergång till elektronisk handel kan därmed övergå i pilotförsök under våren 2011. Ett samarbete rörande upphandlingsarbete och utbildningar har inletts med Eskilstuna kommun.

## Uthyrning

Verksamheten med fordonsuthyrning har under året utökats till att även omfatta uthyrning av kopiatorer. Uthyrning av kaffeautomater kan bli ett nytt område. Ett nytt IT-stöd för uthyrningsverksamheten har införskaffats och driftsättning planeras ske under vintern/våren 2011. En elbil har köpts in under året för uthyrning i stadens bilpool.

## Juridik

Många uppskattade utbildningsuppdrag har genomförts under året. Regimskiftet efter kommunalvalet är exempel på en företeelse som skapat uppdrag för stadsjuristerna. En av stadsjuristerna har utsetts till teamledare med ansvar för såväl jurister som upphandlare.

## Utredning och Statistik

År 2010 blev ytterligare ett år med mycket hög beläggning för arbetsgruppen. Utredningsuppdragen har till exempel varit både många och omfattande. Delar av gruppen utgör stadens valkansli och under hösten svarade de för all administration kring valen till riksdag, kommun och landsting.

## Framåtblick

Arbetet med att projektleda implementeringen av stadens nya inköpssystem kommer att fortsätta under hela år 2011. Möjligheterna att samarbeta tätare med stadens dotterbolag i upphandlingsfrågor ska belysas.

Förstärkt bemanning inom vissa verksamheter med hög efterfrågan måste övervägas. En utökning av uthyrningsverksamheten till att även omfatta kaffeautomater genomförs med stor sannolikhet.

Basen för affärsområde IT är konsulttjänster, utveckling och förvaltning av verksamhetssystem samt IT-drift och support. Vi ansvarar på stadsledningens uppdrag bland annat för utveckling och drift av stadens IT-infrastruktur. Vi har även det totala ansvaret för service och support av samtliga förvaltningars administrativa och pedagogiska IT-arbetsplatser samt serverdrift av gemensamma system och verksamhetssystem.

## e-projekt – projektledning och utveckling

Tidigare verksamheter för projektledning och e-kommunprogrammet har under året samlats i enheten e-projekt. Enheten står på två ben: utveckling av e-tjänster till Västerås stad samt projektledning inom områden som verksamhetsutveckling, systemutveckling och olika IT-relaterade teknikprojekt.

Enheten har levererat ett stort antal e-tjänster exempelvis Bygglovsansökan, e-tjänst för presentation av mätresultat från radonmätning, e-tjänst för gode män och över 50 enklare e-tjänster som ersätter ansökningsblanketter från medborgare.

Vi har också skapat nya webbplatser: [www.skultunakommundel.se](http://www.skultunakommundel.se) och [koskundwebb.vasteras.se](http://koskundwebb.vasteras.se)

Inom projektledning, driver enheten ett antal större förstudier och upphandlingsprojekt för system som stödjer stora delar av den kommunala verksamheten.

## IT-förvaltning – IT-nära förvaltning

Under året har en organisation för IT-nära förvaltning etablerats, enheten IT-förvaltning. En uppdelning gjordes mellan IT-produktion och IT-förvaltnings uppgifter.

IT-förvaltnings verksamhet har bestått av strukturerat förvaltningsarbete enligt förvaltningsmodellen pm3 för de större verksamhetsområdena i staden. Enheten har under hösten också förstärkts med IT-kundansvariga och är nu en struk-

turerad verksamhet som kan möta morgondagens behov av styrning via pm3 och ett processororienterat arbetssätt enligt senaste ITIL-modell. Ett enhetligare arbetssätt i förvaltningsmodellen utvecklas idag tillsammans med processägare och den nya verksamhetsnära förvaltningspiloten på Konsult och Service.

## IT-service – IT-drift och support

Den tidigare verksamheten inom IT-produktion har placerats i nya enheten IT-service. Enheten IT-service huvudansvar ligger i drift av stadens IT-miljö med förvaltningarnas verksamhetssystem samt support till användarna inom Västerås stad.

McAfee incidenten förra varen visade på att vi har genomarbetade processer för hur vi till exempel hanterar incidenter av den storleken, då i stort hela stadens klientplattform drabbades. Vi har under 2010 fortsatt att arbeta strukturerat och metodiskt med en proaktiv IT-miljö där vi i första hand bygger på en virtuell serverplattform, vilket både är mer miljövänligt och ekonomiskt eftersom vi kan optimera resurserna mer.

## Kommande utmaningar – en IT-verksamhet i förändring

Stadens IT-strategi utvecklas löpande och ett behov av förtydligande av våra IT-tjänster och roller inom förvaltning är uppmärksammat. Olika avtalsområden börjar löpa ut och aktiviteter måste startas för att göra nya upphandlingar. Viktiga fokusområden är:

- Utveckla förvaltning av infrastrukturobjektet enligt pm3.
- Väva samman förvaltningsmodellen pm3 med ITIL:s roller och processer för en tydlig styrning.
- Strukturera tjänsterna i vår nya Tjänstekatalog så att de långsiktiga IT-strategimålen möts.
- Säkra att verksamhetens behov av IT-stöd identifieras och utvecklas inom förvaltningsobjektens ramar.

## NYCKELTAL UR ITS VARDAG

- Säker transport av cirka 20 miljoner kronor per dygn till bankgiro/postgiro.
- Kontroll av virus, trojaner, maskar etcetera – var 15:e minut.
- e-id – elektronisk identifikation – cirka 100 000 legitimationskontroller.
- Kontroll av giltiga konton, grupper och logik – cirka 150 000 per dygn.
- sms- samt e-postutskick till bland annat hemtjänsten, cirka 40 000 per månad.
- Mer än 500 miljoner spam och elak kod motades bort från stadens nät 2010.
- Genomsnittligt över alla system har tillgängligheten till IT-systemen varit mycket god under ordinarie arbetstider.

## VIKTIGA HÄNDELSER UNDER ÅRET

- Projekt "e-kommunen" etablerades inom enheten e-projekt, affärsområde IT, i början på 2010.
- Affärsområde IT har under året etablerat en konstruktiv dialog med stadsledningskontoret och proAros i gemensamma frågor.
- I nära samarbete med stadsledningskontoret har under året en ny mer marknadsanpassad prismodell utarbetats vilken kommer att införas under 2011.
- Tillsammans med stadsledningskontoret har arbetet med att utveckla en ny inriktning för stadens IT-verksamhet påbörjats med planerat genomförande under 2011–2013.

# EKONOMISKT RESULTAT

Konsult och Service omsättning under 2010 uppgick till 238 Mkr. All verksamhet inom Konsult och Service är intäktsfinansierad och intäkterna utgörs av köp av tjänster utifrån avtal eller prislista.

Vi har lyckats hålla nästan alla priser oförändrade från föregående

år och vissa priser har till och med sänkts. En prisjämförelse visar också att Konsult och Service är mycket konkurrenskraftiga.

1,2 Mkr har lämnats till stadsledningen som avkastningskrav.

Årets resultat blev 1,9 Mkr.

Pernilla Arvidsson  
controller

## RESULTATRÄKNING, TKR

	2009	2010
<b>Externa intäkter</b>		
Avgifter		
Övriga externa intäkter	23 929	21 044
<b>Interna intäkter</b>		
Interna intäkter från annan förvaltning	215 666	216 993
<b>Summa verksamhetens intäkter</b>	<b>239 595</b>	<b>238 037</b>
<b>Externa kostnader</b>		
Personalkostnader	-99 421	-99 979
Övriga externa kostnader	-115 890	-110 400
<b>Interna kostnader</b>		
Hyseskostnader	-8 644	-8 542
Interna kostnader från annan förvaltning	-1 845	-2 905
Avskrivningar	-11 971	-13 130
<b>Summa verksamhetens kostnader</b>	<b>-237 771</b>	<b>-234 956</b>
<b>Rörelseresultat</b>	<b>1 824</b>	<b>3 081</b>
Finansiella intäkter	126	125
Finansiella kostnader	-126	-48
<b>Resultat efter finansiella poster</b>	<b>1 824</b>	<b>3 158</b>
Avkastningskrav	-1 209	-1 224
<b>ÅRETS RESULTAT</b>	<b>615</b>	<b>1 934</b>

## FEM ÅR I SAMMANDRAG

	2006	2007	2008	2009	2010
Försäljning, Mkr	203	206	218	240	238
Resultat, Mkr	3,7	5,7	3,3	0,6	1,9
Kundenkät (betyg 1-10)	6,7	6,9	6,7	6,7	7,1
Medarbetarenkät (betyg 1-10)	-	71	65	66	61
Årsarbetare	206	194	192	200	196
Försäljning per årsarbetare, tkr	985	1 064	1 135	1 200	1 214
Produktivitetsökning i % (beräknat från siffrorna ovan)	3,5	8,0	6,7	5,2	1,6

## BALANSRÄKNING, TKR

	2010	2009
<b>Anläggningstillgångar</b>		
Immateriella tillgångar	3 153	2 949
Maskiner och inventarier	23 643	24 586
<b>Summa anläggningstillgångar</b>	<b>26 796</b>	<b>27 535</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>		
Varulager	171	179
Fordringar	4 747	1 776
Bank	12 671	7 212
<b>Summa omsättningstillgångar</b>	<b>17 589</b>	<b>9 167</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>	<b>44 385</b>	<b>36 702</b>
<b>Eget kapital</b>		
Ingående balans	17 900	19 487
Resultatöverföring till kommunstyrelsen	-410	-2 202
Årets resultat	1 934	615
<b>Summa eget kapital</b>	<b>19 424</b>	<b>17 900</b>
<b>Skulder</b>		
Semesterlöneskuld	7 200	6 905
Kortfristiga skulder	17 138	11 152
Långfristiga skulder	623	745
<b>Summa skulder</b>	<b>24 961</b>	<b>18 802</b>
<b>SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL</b>	<b>44 385</b>	<b>36 702</b>

## KONSULT OCH SERVICE FÖRSÄLNING 2010, TKR

	Stads- lednings- kontoret	Beställar- staberna	proAros	Övriga inom Västerås stad	Stadens bolag	Övrigt externt*	Totalt 2010	Totalt 2009
Personal	722	1 348	12 983	2 907	83	814	18 857	15 995
Ekonomi	8 278	7 050	15 240	17 709	1 924	2 782	52 983	47 899
Medborgarservice	12 542	5 441	14 323	7 049	2 421	2 033	43 809	44 223
IT	18 866	8 796	48 252	10 312	2 404	8 087	96 717	106 386
Löner och HR-system	1 316	755	20 730	2 376	241	253	25 671	25 092
<b>Totalt 2010</b>	<b>41 724</b>	<b>23 390</b>	<b>111 528</b>	<b>40 353</b>	<b>7 073</b>	<b>13 969</b>	<b>238 037</b>	
<b>Totalt 2009</b>	<b>61 808</b>	<b>16 591</b>	<b>102 258</b>	<b>34 926</b>	<b>12 223</b>	<b>11 789</b>		<b>239 595</b>

\* Här ingår bland annat verksamheter som Västerås stad är intressenter i, Mälardalens brand- och räddningsförbund, Västmanlands sjukrese- och färdtjänstförbund samt Västmanlands kommunförbund.

## FÖRSÄLJNING OCH RESULTAT, PER AFFÄRSOMRÅDE

Affärsområdena	Personal		Ekonomi		Medborgarservice		IT		Löner och HR-system	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Försäljning, tkr	21 038	18 376	57 455	52 667	52 467	50 537	113 018	119 515	27 351	26 590
Resultat, tkr	494	-268	1 122	758	-1 208	-1 303	138	1 515	3 196	1 083
Årsarbetare	20,8	23,5	39,7	36,2	47,7	50,2	51,1	52,7	34,3	35,4
Försäljning per årsarb, tkr	1 013	782	1 446	1 455	1 099	-2 088	2 210	2 268	797	751



**VÄSTERÅS STAD**

Västerås stad  
Konsult och Service  
721 87 Västerås  
Telefon: 021-39 00 00  
Fax: 021-18 96 55  
E-post: [konsult-service@vasteras.se](mailto:konsult-service@vasteras.se)  
[www.vasteras.se](http://www.vasteras.se)