

# Samhällsnytta

Vi kan öka vår servicegrad för våra brukare/medborgare/kunder. Ärenden kan handläggas dygnet runt och med högre kvalitet (skolval, schemaändringar i barnomsorgen, bygglov information och ekonomiska transaktioner).

## Mätbara mål:

- **kundnöjdhet**
- måluppfyllnadsgrad
  - o **indirekta möjligheter**
    - nya invånare
    - nya företag
    - ökad hälsa

# Attraktiv arbetsplats

Genom modern handläggning kan vi erbjuda våra nuvarande och kommande medarbetare en effektiv, modern och arbetsmiljömässigt väl fungerande arbetsplats.

Utifrån de demografiska perspektiven behöver vi starkt kunna attrahera arbetskraft i konkurrens med näringslivet på andra sätt än med lön.

## Mätbara mål:

- nöjd medarbetarindex
- minskad personalomsättning
  - **indirekta möjligheter**
    - minskad ohälsa
    - högre kompetens på sikt
    - bättre kvalitet i handläggningen

# Ohälsa

Utgifterna för socialförsäkringen de senaste 3 åren har ökat från 42 miljarder till 49,9 år 2001 i Stockholms Län. Över 77.000 långtidssjuka / förtidspensionärer.

Snittet i länet för sjukskrivning är 41,6 dagar per år/medarbetare 2001 (RFV-statistik).

Stora regionala skillnader mellan 58,1 till 31,8.

## Mätbara mål:

- minskad sjukskrivning, bättre hälsotal för medarbetaren
- högre effekt i verksamheten genom högre närvaro
- minskade kostnader
  - **indirekta möjligheter**
    - nöjdare medarbetare
    - klara samhällsmålen
    - ökad kundnytta

# Demografin

De stora stundande pensionsavgångarna åderlåter våra organisationer med ca 30-35% de närmaste 3 åren. Skolan drabbas hårt med stora pensionsavgångar samtidigt som antalet gymnasieelever ökar starkt 2005 – 2006 och framåt. De närmaste 8-10 åren måste kommunerna anställa ca 560.000 medarbetare för att klara dagens bemanningsnivå samtidigt som åldringsvården kräver mer resurser rent personellt. Ut på marknaden kommer endast 72-76.000 presumtiva medarbetare.

## **Mätbara mål:**

- upprätthålla balansen mellan åldersgrupper
- upprätthålla dagens kompetensnivå
  - **indirekta möjligheter**
    - klara samhällsmålen
    - minskad ohälsa
    - klara ekonomiska mål

# Nya arbetssätt

E-service skapar möjlighet till en flexibel arbetsplats och regional anpassbarhet som gynnar både brukare och våra medarbetare. Vårt ledarskap och medarbetarskap kan utvecklas för bättre hälsotal och arbetsmiljö. Denna faktor påverkar flertalet ”nyttor”. Arbeta på nya sätt, engagera alla medarbetare i utvecklingen och skapa delaktighet är en av de absolut största effekthöjarna inom offentlig förvaltning.

## Mätbara mål:

- förkorta handläggningstider
- mindre fel med tydliga processer
- nöjda kunder
  - **indirekta möjligheter**
    - nöjdare medarbetare
    - minskad ohälsa

# Infrastruktur

Vi har under de senaste 10 åren investerat stora belopp i vår IT-infrastruktur men vi har relativt låg verkningsgrad och användbarhet. Infrastrukturen kan bära mycket mer tjänster utan större hårdvaru- kostnadsintensiva investeringar.

## Mätbara mål:

- ökad grad av integration i systemen
- ökad trafikintensitet i näten
- ökad användbarhet
  - **indirekta möjligheter**
    - ökad samhällsnytta
    - ökad organisationsnytta
    - höja nyttoeffekten i systemen (Peng-modellen)

# Ekonomi

Vi kan minska kostnader genom effektiv ärendehantering och omfördela medarbetare till viktigare arbetsuppgifter genom att automatisera korta och monotona ärenden. Skellefteå kommun har processanalyserat på Fritidsförvaltningens möjligheter till effektivisering av lokallogistik och bokning: 5.600 h kan frigöras i handläggningen, 3 mkr bättre likviditet, Ökade intäkter genom 100% beläggningsgrad 2 mkr/år

## Mätbara mål:

- frigöra tid genom att nyttja e-tjänster
- minskade ränteförluster
- effektivare beläggning av lokaler/tjänster
  - o **indirekta möjligheter**
    - med frigjord tid kan tid läggas på utveckling och kompetensutveckling
    - möta det demografiska perspektivet

# Omvärlden

Vår omvärld, våra statliga myndigheter, har genom EU och andra övergripande effektiviseringsarbeten påbörjat en omställning till e-service som innebär att medborgaren kontaktar en myndighet som i sin tur handlägger ärendet mellan kommuner och andra myndigheter vilket innebär en förenkling för medborgaren och effektivare handläggning för offentligheten. Ett ärende som ansökan om Yrkestrafik kan minska handläggningstiden från dagens 30-90 dagar till 1-2 dagar.

## Mätbara mål:

- nå uppsatta regeringsmål
- nå uppsatta EU-mål
- uppnå medborgarnas behov
- ökade leverantörsrelationer för effektivare verksamhetsutveckling