



Region Örebro län

Verksamhetsplan med budget 2022 Kundtjänst

Innehållsförteckning

1 Inledning	3
2 Vision och värdegrund	3
3 Regionservice syfte	3
4 Kärnvården - Regionservice servicepolicy	4
5 Mål, strategier och uppdrag.....	4
6 Budget.....	9
7 Organisation.....	10
8 Uppföljning	10
9 Intern styrning och kontroll	11

1 Inledning

Regionservice är Region Örebro läns serviceorganisation där många av service- och stödprocesserna är samlade som till exempel fastigheter, IT, medicinsk teknik, kost, transport, städ, ekonomiadministration, löneadministration, upphandling, diarium och arkiv, telefonväxeln och Servicecenter.

Kundtjänst är ett av sex områden i Regionservice och området har ett operativt och strategiskt ansvar för Region Örebro läns telefonväxel och Regionservice servicecenter.

Telefonväxeln erbjuder service för regionens invånare och interna användare genom att besvara samt förmedla samtal inom Regionen. Den utgör också en viktig stödfunktion vid större händelser. Servicecenter ger support och service i huvudsak till Regionens interna användare på tjänster som Regionservice levererar.

Vi arbetar kontinuerligt med att förbättra våra produkter, tjänster, processer, rutiner och inte minst bemötandet gentemot våra kunder.

Område Kundtjänst har ett strategiskt uppdrag att

- Verka för att anpassa tjänsteutbudet så det följer våra verksamheters- och invånares behov. Detta sker i samverkan med Region Örebro läns verksamheter och utifrån önskemål från våra invånare.
- När det gäller Regionens larm- och katastrofscenarier tar vi ett aktivt ansvar när det gäller aktivering och uppdatering.

2 Vision och värdegrund

Region Örebro läns **vision:**

Tillsammans skapar vi ett bättre liv

Region Örebro läns nya **värdegrund:**



- Samarbete – Vi lyfter varandra och samverkar över gränser. Det är vår förmåga till samarbete som ger kraft att tillsammans skapa ett bättre liv.
- Utveckling – Vi är lärande, utforskar möjligheter och förbättrar ständigt på hållbart sätt med invånaren i fokus.
- Professionalism – Vi håller hög kvalitet, visar tillit och skapar utrymme för det professionella omdömet. All kontakt med oss ska bidra till ett bättre liv för invånare, kollegor, besökare och andra aktörer.

3 Regionservice syfte

Regionservice ska stödja och utveckla Region Örebro läns verksamheter för att invånarnas och samhällets behov ska tillgodoses på bästa sätt.

4 Kärnvärden - Regionservice servicepolicy

Inom Regionservice har medarbetare från alla områden arbetat fram en servicepolicy. Servicepolicyn utgör våra kärnvärden; **helhetsansvar**, **professionalism**, **engagemang** och **kostnadseffektivitet**.

Helhetsansvar

- Vi är lösningsfokuserade och samarbetar för att i dialog tillgodose kundens behov.
- Vi har kännedom om Regionservice organisation för att använda våra resurser på bästa sätt.
- Vi är öppna för nya idéer som utvecklar verksamheten.

Professionalism

- Vi är tillgängliga med kundens fokus i centrum.
- Vi bidrar med kompetens och kvalitet.
- Vi utför våra uppdrag i rätt tid och återkopplar kontinuerligt.

Engagemang

- Vi ger ett gott bemötande genom vänlig och tydlig kommunikation.
- Vi visar förståelse och respekt och känner yrkesstolthet inom Regionservice.
- Vi tar personligt ansvar för att skapa arbetsglädje.

Kostnadseffektivitet

- Vi arbetar med att ständigt förbättra, standardisera och förenkla.
- Vi levererar långsiktigt hållbara lösningar med rätt kvalitet.
- Vi utvärderar löpande vårt arbete.

5 Mål, strategier och uppdrag

Regionfullmäktiges verksamhetsplan med budget är Region Örebro läns övergripande styrdokument. Det syftar till att utveckla Region Örebro läns verksamheter för att tillgodose invånarnas och samhällets behov på bästa sätt. I verksamhetsplanen anges mål, inriktningar och ambitioner. Verksamhetsplanen innehåller tre perspektiv som är särskilt viktiga för att styra mot visionen ”Tillsammans skapar vi ett bättre liv”. Det är perspektiven

- invånare och samhälle
- process
- resurser.

Inom perspektiven har regionfullmäktige fastställt effektmål med indikatorer. De beskriver hur Region Örebro läns nämnder och verksamheter förväntas bidra för att invånarnas och samhällets behov ska tillgodoses på bästa sätt. Regionfullmäktige har också pekat ut viktiga strategier för arbetssätt, metoder och processer. Nämnderna ska konkretisera ansvaret och kan fastställa specifika mål och uppdrag som gäller för nämndernas ansvarsområden.



Servicesnämndens verksamhetsplan, som inkluderar Regionservice alla verksamheter, beskriver hur förvaltningen ska bidra till att regionens verksamheter kan uppfylla målsättningarna i regionfullmäktiges verksamhetsplan.

Effektmål med indikatorer och strategier samt nämndens mål och uppdrag ska vara utgångspunkt för verksamhetsplaner och löpa som en röd tråd hela vägen fram till den enskilda medarbetaren. Regionservice områden och stab har egna verksamhetsplaner som innehåller mer information om de aktiviteter som görs för att nå dessa mål och uppdrag.

5.1 Perspektiv: Invånare och samhälle

Perspektivet invånare och samhälle beskriver inriktningar, ambitioner och de viktigaste målsättningarna för nämndens verksamheter för att invånarnas och samhällets behov ska tillgodoses på bästa sätt.

5.2 Perspektiv: Process

Perspektivet process är strategier för arbetsmetoder och arbetsprocesser för att målen i perspektivet invånare och samhälle ska kunna uppfyllas. Strategierna är långsiktigt övergripande tillvägagångssätt för hur effektmålen ska uppnås och anger inriktningen för hur verksamheten ska utföras.

Strategi: Kvalitet och utveckling

Strategier för kvalitet och utveckling

- Att skapa värde tillsammans med de Region Örebro län finns till för.
- Att leda för hållbarhet.

- Att involvera och motivera medarbetare.
- Att utveckla värdeskapande processer.
- Att förbättra verksamheten och skapa innovationer.

Mål: Vi gör rätt saker på rätt sätt för att klara framtida utmaningar.

Indikatorer

Det finns samverkansforum med kund för strategiska diskussioner och gemensamma prioriteringar.

Kompetens i förändringsledning ska öka.

Det finns produktivitetsnyckeltal som följs kontinuerligt i verksamheterna.

Aktiviteter

Bidra till att ta fram förvaltningsplaner för system som Kundtjänst använder.

Bidra till att stärka samverkan mellan eTjänstekontoren i länet.

Genomföra LEAN-spel för chefer och medarbetare inom Kundtjänst.

Ta fram produktivitetsnyckeltal för Televäxeln.

Inventera arbetsuppgifter och arbeta för att minska personberoende.

Mål: Vi arbetar ständigt med att förnya och förbättra våra processer.

Indikatorer

Verksamheten arbetar aktivt med avvikelshantering och värdeflödesanalyser och använder det som ett underlag för förbättring av arbetssätt och processer.

Avvikelsehantering: Avvikelsen öppnas och klassificeras inom 7 kalenderdagar

Avvikelsehantering: Åtgärder beslutade inom 60 kalenderdagar ska vara minst 90 %

Avvikelsehantering: 90% av utredningsärenden utreds inom 30 kalenderdagar

Verksamheten involverar kunder i förbättringsarbeten. Kundernas krav och behov och vår strategiska roll ska vara utgångspunkt i verksamhetens utveckling.

Kunden upplever enhetliga rutiner för service och bemötande.

Hanteringstid i Telefonväxeln

Medelsvarstid i Telefonväxeln

Övergivna samtal i Telefonväxeln

Medelsvarstid i Servicecenters förstalinje.

Ärendens lösningsgrad i Servicecenter

Övergivna samtal i Servicecenter.

Medelkötid för besök till Servicecenter eTjänstekort.

Aktiviteter

Regelbunden uppföljning av avvikelser i ledningsgruppen.

Aktiviteter

Genomföra värdeflödesanalyser i respektive avdelning.

Genomföra uppföljning av kundnöjdhetsmätning efter stängt ärende i Servicecenter.

Marknadsföra 23330 och undersök om 99 kan gå direkt till automatisk telefonist.

Ta fram ett förslag och genomföra "Den professionella arbetsplatsen".

Ta fram årsplan för coaching och genomföra den. Genomföra mätning av service och bemötande.

Slutföra arbetet med att ta fram kontinuitetsplan för Område Kundtjänst.

Verka för att förbättra hanteringen av vidarekoppling av telefoner.

Ta fram och genomför aktiviteter i en årsplan för hur vi marknadsför Kundtjänst.

Uppdrag: Regionservice får i uppdrag att fram förslag på en sammanhållen tjänst för konferensrum i Region Örebro län. Tjänsten ska innefatta teknisk utrustning, inredning, skötsel och support för konferensrummen.

Uppdrag: Regionservice får i uppdrag att utifrån behov förenkla beställning för kund vid nyanställning. Uppdraget omfattar den process som tar vid när rekryteringsprocessen är klar och innefattar beställning av behörigheter, dator, telefon och fysisk arbetsplats till medarbetaren.

Strategi: Digitalisering

Strategier för digitalisering

- Att skapa en hög grad av förankring och ägandeskap i linjeorganisationen för att öka den digitala mognaden i organisationen.
- Att arbeta med utbildning och en lärande organisation för att förändra och utveckla arbetssätt.

Mål: Vi digitaliserar för att effektivisera våra arbetssätt.

Indikatorer

Arbetssätt, metoder och processer har effektiviserats genom digitala lösningar.

Aktiviteter

Inventera processer som kan förenklas och automatiseras.

Strategi: Hållbar utveckling

Strategier för hållbar utveckling

- Att samverka och kommunicera tvärfunktionellt inom ordinarie lednings-, huvud-, och stödprocesser.
- Att skapa en hög grad av förankring och ägandeskap i linjeorganisationen gällande hållbarhetsfrågorna.
- Att ha en tydlig målstyrning och kontinuerligt följa upp Program för hållbar utveckling för att försäkra att verksamheterna rör sig mot beslutade mål.
- Att arbeta med utbildning och en lärande organisation för att kontinuerligt utveckla och integrera förståelse av vad hållbar utveckling betyder för verksamheterna.

Mål: Vi arbetar aktivt för att minska vår klimat- och miljöpåverkan.

Aktiviteter

Visa filmen Before the flood med tillhörande gruppdiskussion.

Genomföra energiutbildningen på intranätet.

Gå igenom avfallsrutinen på APT.

Se över om det är möjligt att minska användandet av små papperskorgar vid arbetsplatserna.

Genomföra grundläggande miljöutbildning för de som inte gjort det.

Uppdrag: Alla verksamheter får i uppdrag att vidta åtgärder för att minska användningen av engångsprodukter i verksamheten och byta ut produkter med hög klimatpåverkan till sådana med lägre klimatpåverkan.

Aktiviteter

Se över om det är möjligt att minska användandet av små papperskorgar vid arbetsplatserna.

Strategi: Regional utvecklingsstrategi

Strategier för regional utvecklingsstrategi

- Ett utmaningsdrivet genomförande för att nå RUS övergripande mål.

Strategi: Storregionalt och internationellt samarbete

Strategier för storregionalt och internationellt samarbete

- Att samverka storregionalt för att stärka länets utveckling.
- Att samverka internationellt enligt Region Örebro läns internationella strategi för att stärka länets utveckling.

5.3 Perspektiv: Resurs

Perspektivet resurs beskriver hur Region Örebro län ska vara en attraktiv arbetsgivare med en hållbar kompetensförsörjning och ha en långsiktig stark och hållbar ekonomi och uppnå verksamhetsmässig och finansiell god hushållning.

Effektmål 9. Region Örebro län är en attraktiv arbetsgivare med hälsofrämjande, jämställda och jämlika arbetsplatser och bidrar till en hållbar kompetensförsörjning.

Indikatorer

Hållbart medarbetarengagemang, HME, ska öka i jämförelse med tidigare medarbetarenkät.

Region Örebro läns nya värdegrund ska integreras under kommande år.

Sjukfrånvaro total % har minskat.

Aktiviteter

Bevaka Region Örebro läns gemensamma värdegrund och implementera när den är klar.

Följa upp kort- och långtidssjukfrånvaro månadsvis i Kundtjänst ledningsgrupp.

Mål: Våra chefer ska vara ledande kulturbärare, främja gott arbetsklimat och ge förutsättningar för och uppmuntra samarbete.

Indikatorer

HME delindex Ledning ska bibehållas eller öka.

Aktiviteter

Ta fram ett förslag och genomföra "Den professionella arbetsplatsen".

Mål: Vi bidrar alla till att utveckla vår arbetsmiljö.

Indikatorer

HME delindex Motivation ska öka.

Aktiviteter

Fortsätta genomföra internpraktik i Kundtjänst.

Arbeta med grupputvecklingsaktivitet i Kundtjänst ledningsgrupp.

Gemensam Kundtjänst aktivitet.

Genomföra friskvårdsaktiviteter genom våra Hälsoinspiratörer.

Effektmål 10. Region Örebro län har en långsiktig stark och hållbar ekonomi samt uppnår en verksamhetsmässig och finansiell god hushållning.

Mål: Regionservice ska ha ett årligt resultat på 2 %.

Indikatorer

Resultat %.

Aktiviteter

Fortlöpande genomgång av ekonomiutfall på ledningsgruppsmöten och APT.

6 Budget

6.1 Resultatbudget

Belopp i mnkr	Budget 2022	Budget 2021
Verksamhetens intäkter		
Avgifter och såld vård		
Övriga intäkter	94,6	118,5
Summa intäkter	94,6	118,5

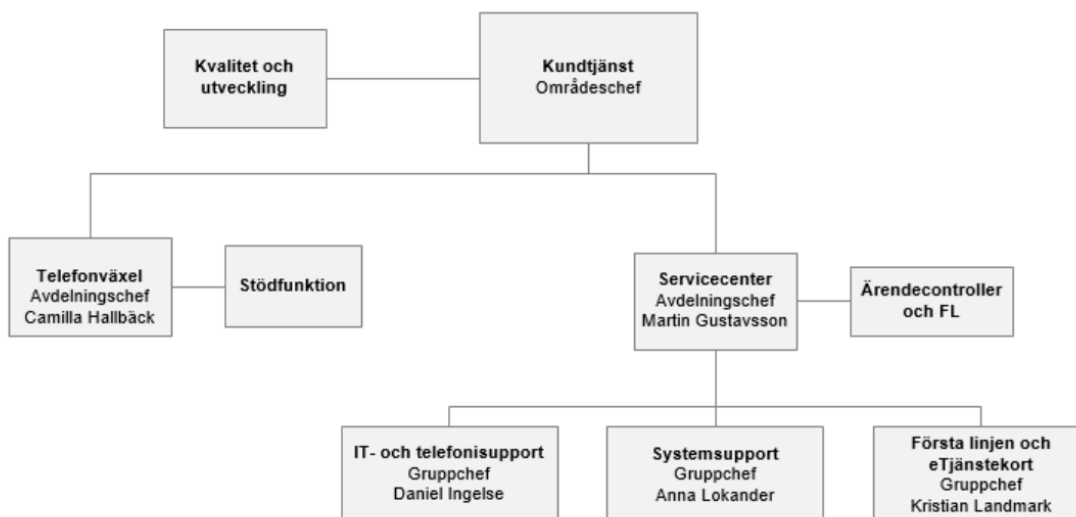
Belopp i mnkr	Budget 2022	Budget 2021
Verksamhetens kostnader		
Personalkostnader	-34,7	-37,6
Övriga kostnader	-58,7	-78,6
Avskrivningar, inventarier	-1,2	-2,3
Avskrivningar, fastigheter		
Summa kostnader	-94,6	-118,5
Verksamhetens nettokostnader	0,0	0,0
Finansnetto		
Resultat *)	0,0	0,0

*) Resultat budget 2022 avser områdets budgetram

Budgeten 2022 är preliminär

7 Organisation

Område Kundtjänst består i linjen av avdelningarna Telefonväxel och Servicecenter. Under Servicecenter finns tre linjegrupper. Grupperna är IT- och telefonisupport, Systemsupport samt Första linjen och eTjänstekort.



8 Uppföljning

Inom Område Kundtjänst kommer uppföljning av verksamhetsplanen att ske fortlöpande under 2022. Det kommer att ske i följande forum:

- Vid APT
- I medarbetarsamtal och individuella avstämningar med medarbetare
- Ledningsgrupp/Strategigrupp, Kundtjänst
- Delårsrapportering
- Dialog med Regionservice stab
- Verksamhetsberättelse 2022

9 Intern styrning och kontroll

Intern styrning och kontroll (ISK) är en process som regionstyrelsen, nämnderna och verksamhetsledningarna har för att tillsammans upprätthålla en effektiv ledning och styrning av verksamheten. Processen ska säkerställa en ändamålsenlig och lagenlig verksamhet, det vill säga att verksamheten bedrivs i enlighet med de krav som ställs på verksamheten:

Intern styrning

- a) Att verksamheten fullgör sina föreskrivna uppgifter samt uppnår beslutade mål och uppdrag.
- b) Att verksamheten bedrivs inom tilldelade ekonomiska ramar.

Intern kontroll

- c) Att verksamheten följer de styrande dokument som Region Örebro län har beslutat samt lagar, förordningar, föreskrifter och avtal som gäller för verksamheten.
- d) Att redovisningen och uppföljningen av verksamheten och ekonomin är rättvisande och ändamålsenlig.
- e) Att informationssäkerheten är tillgodosedd utifrån kraven på konfidentialitet, riktighet, tillgänglighet och spårbarhet.

Förenklat kan man säga att den interna styrningen syftar till att "få bra saker att hända" för att verksamheten ska fullgöra/uppnå krav a-b och den interna kontrollen syftar till att "undvika negativa händelser" som kan leda till att verksamheten inte bedrivs i enlighet med krav c-e. Aktiviteter kopplade till den interna styrningen dokumenteras i nämndens verksamhetsplan och åtgärder kopplade till den interna kontrollen dokumenteras i internkontrollplanen som är del av verksamhetsplanen.

Den interna kontrollen ska vara tillräcklig enligt Kommunallagen (KL) 6 kap. 6 §. Med tillräcklig menas att processen för den intern styrning och kontroll ska vara ändamålsenligt utformad efter verksamhetens förutsättningar, art och omfattning. Nämnderna ansvarar för att verksamheten inom sina ansvarsområden bedrivs i enlighet med kraven samt att verksamheten inom sina ansvarsområden upprätthåller en tillräcklig intern styrning och kontroll. Vid uppföljningen av helår ska förvaltningar och nämnder göra en bedömning (ISK-bedömning) om den interna styrningen och kontrollen har varit tillräcklig. Regionstyrelsen gör sedan utifrån sin uppsiktsplikt en samlad bedömning i årsredovisningen.

9.1 Internkontrollplan

Internkontrollplanen består dels av regionövergripande risker med åtgärder som berör samtliga nämnder samt nämndspecifika risker med åtgärder.

Uppföljningen av IK-planen dokumenteras i delårsrapport samt i verksamhetsberättelsen. Resultatet av uppföljningen bereds i verksamhetsdialoger mellan förvaltningschef och regiondirektören.

Förklaringar till IK-planen nedan:

Verksamhet: Process/område.

Risk: Händelse som, om den inträffar kan leda till att verksamheten inte bedrivs i enlighet med krav c, d och e.

Åtgärd: Hur verksamheten vill hantera de risker som inte accepteras.

Verksamhet	Risk	Åtgärd
HR	Risken att systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) inte efterlevs.	Regionövergripande åtgärd: Varje chef ska säkerställa efterlevnaden av SAM utifrån de regionövergripande dokument som finns, och uppföljning ska ske i ledningsgrupper och i samverkansgrupper.
Ekonomi	Risken att leverantörsfakturer inte betalas i tid.	Regionövergripande åtgärd: Månadsvisa kontroller av ej attesterade fakturer i centralen i ekonomisystemet Raindance.
Informationssäkerhet	Risken att verksamheten inte efterlever tillämplig dataskyddslagstiftning (GDPR och Patientdatalagen). Samt NIS-direktivet och lag (2018:1174) om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster.	Regionövergripande åtgärd: Säkerställ ett systematiskt och riskbaserat informationssäkerhetsarbete med användande av de resurser som i prioritering i förhållande till andra angelägna verksamheter, kan anslås. All berörd personal ska ha god kunskap om och medverka till att följa regelverk för informationssäkerhet, att informationsklassa och riskbedöma vid inköp, upphandling och förändring som kan påverka informationssäkerheten.
		Regionövergripande åtgärd: Säkerställ att informationsklassning av IT-stöd som innehåller personuppgifter har genomförts i enlighet med riktlinje för informationsklassning.
		Regionövergripande åtgärd: Informationsägare/objektägare ska säkerställa att identifierade informationssäkerhetsbrister åtgärdas.
Kontinuitetshandtering	Risken att Regionservice inte kan bedriva verksamhet vid en större samhällsstörning och därmed inte leverera material och tjänster till kunder som har samhällskritisk verksamhet (revisionsrapport).	I samarbete med uppdragsgivarna fastställa kraven; vad som är kritiskt och miniminivå för leverans av material/tjänster.
		Ta fram metodstöd som möjliggör ett systematiskt arbete med kontinuitetshandtering inom förvaltningen.
		Ta fram kontinuitetsplan för verksamheten.