



ARBETSMARKNADSNÄMNDEN

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 1.2-
0001/2011
SID 1 (28)

2011-05-06

Handläggare: Monica Petersson
Telefon: 08 - 508 25 028

Till
arbetsmarknadsnämnden

Tertialrapport 1 Arbetsmarknadsnämnden

Förvaltningens förslag till beslut

1. Arbetsmarknadsnämnden godkänner tertialrapport 1 per den 30 april 2011 med prognos för 2011.
2. Arbetsmarknadsnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet till kommunstyrelsen.
3. Arbetsmarknadsnämnden föreslår kommunstyrelsen att fastställa att Skärholmens stadsdelsnämnd får i uppdrag att överföra statsbidrag, som utgår till staden avseende samhällsorientering, till arbetsmarknadsnämnden i enlighet med underlag från Migrationsverket.
4. Arbetsmarknadsnämnden justerar paragrafen omedelbart.

Charlotte Svensson
förvaltningschef

Leif Fransson
t.f. förvaltningschef

Thomas Persson
förvaltningschef

Helene Bengtson
avdelningschef

Lars Brandt
avdelningschef

Tertialrapport 1 Arbetsmarknadsnämnden	1
Förvaltningens förslag till beslut.....	1
Bilaga.....	3
Sammanfattande analys	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	4
1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök	4
1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa	4
1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande	4
Arbetsföra personer inom socialtjänstens och flyktningmottagningens område börjar arbeta/studera och försörjer sig själva.	6
Arbetsgivare anställer aspiranter	10
Nyanlända flyktingar har efter introduktion en grundläggande kunskap om det svenska samhället	10
1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar.....	11
Nämndens verksamheter agerar miljömedvetet	13
1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning.....	14
Anställda är välinformerade om nämndens säkerhetsarbete	15
2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras	15
2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald.....	15
Stockholmarna kan välja mellan verksamheter av god kvalitet.....	15
Stockholmarna med funktionsnedsättning ska ha tillgång till och kunna delta på lika villkor i samhällets gemenskap	17
2.2 Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas	17
Fler elever/studerande når målen för utbildningen.....	18
Sfi-studerande stockholmarna har språkkunskaper som gör dem förberedda för arbete och studier.	19
2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten.....	20
Nämnden är en attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare.....	21
3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva	22
3.1 Budgeten ska vara i balans	22
Nämndens verksamheter är konkurrenskraftiga och kostnadseffektiva	23
Uppföljning av driftbudget.....	23
3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva	25
Synpunkter och klagomål	26
Övrigt	28
Bilagor.....	28

Bilaga

1. Sifferuppgifter begärda av stadsledningskontoret
2. Nyckeltal
3. Månadsrapport maj

Sammanfattande analys

Nämndens verksamheter har under tertialet arbetat i enlighet med kommunfullmäktiges övergripande inriktningsmål. Det ekonomiska utfallet för tertialet visar att nämnden har en budget i balans. Nedan kommenteras några trender i verksamheten.

Under första tertialen har antalet inskrivna på Jobbtorg Stockholm varit totalt 5 864 unika personer, vilket är 1 746 färre än första tertialen 2010. Detta hänger i sin tur samman med högkonjunktur och en ökad efterfrågan på arbetskraft i Stockholmsregionen. En allt större andel av försörjningsstödstagarna är personer som står långt från arbetsmarknaden. Efterfrågan på platser inom Jobbtorg Resurs ökar därför från stadsdelsförvaltningarna. Även övriga arbetsmarknadsinsatser som drivs i egen och enskild regi av nämnden är framgångsrika och medverkar till att kommunfullmäktiges mål uppnås.

Centrum för samhällsorientering är ett regionalt kansli som samtliga kommuner i länet utom Haninge driver tillsammans. Stockholm stad har åtagit sig att administrera verksamheten inom SFI Stockholm. Ambitionen var att kansliet skulle börja sin verksamhet den 1 april. Under vintern har en upphandling av samhällsorientering genomförts. På grund av ansökan om överprövning som ligger hos förvaltningsrätten har verksamheten inte kunnat komma i gång. Så snart förvaltningsrätten ger klartecken kan verksamheten starta.

Tillströmningen till svenskundervisning för invandrare(sfi) är fortsatt hög. Det handlar till övervägande del om anhöriginvandring och arbetskraftsinvandring. Antalet flyktingar är fortsatt lågt. Under årets tre första månader har antalet deltagare varit 10 387 vilket tyder på att verksamheten kommer att bli lika omfattande under 2011 som under 2010 då antalet studerande under året var drygt 17 000.

Den statliga satsningen på yrkesinriktad gymnasial vuxenutbildning, Yrkesvux, som regeringen införde 2009 avslutas under 2011. Stockholms stad och Stockholms läns landsting har initierat utveckling av ett Vård- och omsorgscollege i Stockholm. Former för utveckling av konceptet till ordinarie drift skall utforskas inom ramen för en förlängd projektperiod om cirka två år.

Nämnden överträffar sitt mål om att upphandla 35 procent av verksamheten. Vid första tertialen 2011 är andelen upphandlad verksamhet 51,3 procent.

Tertialrapport 1 arbetsmarknadsnämnden

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

Stockholm är i världsklass som tillväxtregion. Arbetsmarknadsnämnden bidrar till att uppfylla inriktningsmålet genom att stadsövergripande ansvara för arbetsmarknadsfrågor och flyktingfrågor, arbetsmarknadsinsatser, vuxenutbildning, stadens arbete med de nationella minoriteterna, svenskundervisning för invandrare samt samhällsorientering för nyanlända. Nämnden har också det kommunala uppföljningsansvaret för 16-19 åringar och därmed ansvaret för samordningen som krävs med andra nämnder.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa

● Uppfylls helt

Nämnden överträffar sin målsättning om att upphandla 35 procent av sin verksamhet. Vid första tertialen 2011 är andelen upphandlad verksamhet inom de olika avdelningarna enligt följande: arbetsmarknadsavdelningen 22,6 procent (Jobbtorg Stockholm), sfi 66,5 procent och vuxenutbildning 64 procent. Detta ger ett medelvärde 51,3 procent.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)			35 %	35 %	2011
● Uppfylls helt					

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

● Uppfylls helt

Arbetsmarknadsnämnden driver ett antal framgångsrika arbetsmarknadsinsatser som får till följd att kommunfullmäktiges mål uppnås.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel aspiranter som har avslutats exklusive återremittade, tolv månader efter inskrivning på Jobbtorg Stockholm	66 %	60 %	60 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2011
● Andel aspiranter som har avslutats exklusive återremittade, tre månader efter inskrivning på Jobbtorg	33 %	31 %	31 %	31 %	Tertial 1 2011
● Andel aspiranter som är självförsörjande tre månader efter avslut på Jobbtorg Stockholm	80,87 %	80 %	80 %	80 %	Tertial 1 2011
□ Andel praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha i förhållande till antal anställda (alla nämnder/bolag)			3 %	öka	Tertial 1 2011
Kommentar: Arbetsmarknadsförvaltningen startar den 1 juli 2011. Nämnden återkommer i tertialrapport 2 med utfall och prognos för helåret.					
□ Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag) ● Uppfylls helt			10 st	3 500 st	2011
Kommentar:					

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Genomsnittlig inskrivningstid för målgruppen personer med ekonomiskt bistånd längre än tio månader som fått arbete/studier via Jobbtorg Stockholm	11,66 mån	11,7 mån	10 mån	tas fram av nämnden	Tertial 1 2011

Kommentar:

Arbetsmarknadsnämnden arbetar med att slussa ut flera långtidsinskrivna aspiranter än tidigare. Indikatorn mäter inskrivningstid hos avslutade. Det innebär att den genomsnittliga inskrivningstiden ökar när fler långtidsinskrivna går till egen försörjning.

Genomsnittlig inskrivningstid för målgruppen ungdomar (16-24 år) som fått arbete/studier via Jobbtorg Stockholm	5,42 mån	5 mån	5 mån	tas fram av nämnden	Tertial 1 2011
---	----------	-------	-------	---------------------	----------------

NÄMNDMÅL:

Arbetsföra personer inom socialtjänstens och flyktingmottagningens område börjar arbeta/studera och försörjer sig själva.

● Uppfylls helt

Nämndens eget ansvarsområde

På övergripande nivå pågår arbetet med att organisera den nya arbetsmarknadsförvaltningen som startar den 1 juli. Arbetsmarknadsnämnden har i april fattat beslut om organisation och lokalisering.

Förvaltningen har påbörjat ett arbete med att definiera arbetsätt m.m. med anledning av att arbetsmarknadsnämnden fått i uppdrag att samordna stadens insatser utifrån det kommunala uppföljningsansvaret för 16-19 åringar. I arbetet samverkar förvaltningen bland annat med utbildningsförvaltningens gymnasie-sluss som har uppdraget att följa vilka ungdomar i den aktuella åldersgruppen som inte går i skolan. Ett särskilt ärende kommer att tas upp i arbetsmarknadsnämnden före sommaren.

Arbetsmarknadsavdelningens samverkansöverenskommelser med Arbetsförmedlingen har reviderats under våren. Samtidigt har en helt ny överenskommelse tagits fram avseende samverkan mellan Arbetsförmedlingen och staden utifrån etableringsreformen. Den har undertecknats av stadsdirektören eftersom den i första hand reglerar samverkan mellan Arbetsförmedlingen och stadsdelsförvaltningarna, men också med sfi och samhällsorientering.

Jobbtorg Stockholm

Under första tertialen har antalet inskrivna på Jobbtorg Stockholm varit totalt 5 864 unika personer, vilket är 1 746 färre än första tertialen 2010. Under senare delen av 2010 minskade antalet inskrivna successivt. Under första tertialen 2011 har dock antalet inskrivna/månad varit relativt konstant och uppgick i mars månad till 4 339 inskrivna. Detta utgör cirka 66 procent av de som erhöll ekonomiskt bistånd av arbetsmarknadsskäl. Förvaltningen har tillsammans med Stockholm stads utrednings- och statistikkontor AB (USK) analyserat hur det kan komma sig att endast 66 procent av målgruppen är inskrivna på jobbtorg. USK kan då konstatera att av den totala gruppen som erhåller ekonomiskt bistånd av arbetsmarknadsskäl så är det cirka 75 procent som kan anses tillhöra den direkta målgruppen för Jobbtorg Stockholm.

Gruppen utgörs av arbetslösa utan ersättning och uppgår sammanlagt till 4 300 personer. Till dessa ska sedan läggas de som uppbär introduktionsersättning och deltidsarbetslösa som får försörjningsstöd. Till dessa kommer också målgruppen för Jobbtorg Resurs som uppgår till 400 personer, och där 200 erhöll försörjningsstöd av andra skäl än arbetslöshet. Det skulle sammantaget ge en primär målgrupp för Jobbtorg Stockholm motsvarande totalt cirka 5 250 personer. Med 4 339 inskrivna i mars månad innebär det att närmare 83 procent av jobbtorgens **reella** målgrupp är inskrivna på Jobbtorg Stockholm.

De personer som får försörjningsstöd på grund av arbetslöshet men som inte är inskrivna på Jobbtorg Stockholm utgörs främst av personer som uppbär försörjningsstöd på grund av otillräcklig ersättning från Arbetsförmedlingen. I första hand personer som har heldagssysselsättning inom något av förmedlingen program (t.ex. jobb- och utvecklingsgarantin eller ungdomsgarantin), men där aktivitetsstöd från Arbetsförmedlingen inte räcker. Denna grupp uppgår till drygt 1000 personer. Därutöver finns en grupp arbetslösa med otillräcklig ersättning från arbetslöshetskassan där de flesta inte deltar på jobbtorg på grund av reglerna inom arbetslöshetskassan.

Den sjunkande inskrivningen på jobbtorgen motsvaras av att det är färre som söker försörjningsstöd av rena arbetsmarknadsskäl. Detta hänger i sin tur sam-

man med högkonjunktur och en ökad efterfrågan på arbetskraft i Stockholmsregionen.

Socialtjänsten menar att en allt större andel av försörjningsstödstagarna är personer som står långt från arbetsmarknaden. Efterfrågan på platser inom Jobbtorg Resurs ökar därför från stadsdelsförvaltningarna. Jobbtorg Stockholm har i budget för 2011 tilldelats medel för 400 personer inom Jobbtorg Resurs. Mot bakgrund av det sjunkande antalet inskrivna anser förvaltningen dock att det är möjligt att temporärt under 2011 avsätta ett utrymme för att ta emot ytterligare 120 personer där jobbtorgen kan arbeta med det arbets sätt som används inom Jobbtorg Resurs, dvs. främst tätare bemanning, större individuellt stöd i kombination med särskilt upphandlade insatser för målgruppen inom Jobbtorg Resurs.

Parallellt med detta deltar arbetsmarknadsavdelningen i diskussioner med stadsdelsförvaltningarna på vilket sätt ytterligare möjligheter kan skapas inom ramen för Start Stockholm att ta emot personer från stadsdelsförvaltningarnas socialtjänst där problembilden är diffus och där personens förutsättningar att arbeta behöver klargöras genom deltagande i en daglig arbetsprövningsverksamhet. Förvaltningen avser också att söka medel från Europeiska Socialfonden för en sådan utvecklingsverksamhet.

Slutligen kommer förvaltningen att i samverkan med stadsdelsförvaltningarna se över hur deras olika arbetsträningsverksamheter ytterligare kan utvecklas och eventuellt samutnyttjas för att möta det behov som stadsdelsförvaltningarna upplever av verktyg för de personer som står långt från arbetsmarknaden.

När det gäller andelen utskrivna/månad från Jobbtorg Stockholm så uppfyller Jobbtorg Stockholm kommunfullmäktiges indikatorer med viss marginal under första tertialen. Resultaten kan dock senare under året komma att påverkas av att andelen långtidsinskrivna på torgen ökar. Någon justering av målen för 2011 föreslås därför inte. Resultaten får istället närmare analyseras i samband med tertialrapport 2.

Start Stockholm

Enheten har under tertialet arbetat i enlighet med nämndens övergripande inriktningsmål och med de särskilda målen för verksamheten.

Start:s övergripande mål och uppdrag är att förbereda och förbättra möjligheterna för personer med arbetsrelaterad problematik att finna, få och behålla ett arbete och därmed bli självförsörjande.

Utöver ordinarie verksamhet har Start fått fortsatt förtroende från trafikkontoret att utföra plockstädning och vissa underhållsarbeten i City, Järvafältet och i södra delarna av staden. På årsbasis är planeringen att 400 aspiranter erbjuds praktik i 3 månader och 25 procent av praktikanterna får erbjudande om 6 månaders visstidsanställning i syfte att få arbetslivserfarenhet, aktuella referenser och tjänstgöringsintyg. Start får viss lönesubvention för detta via Arbetsförmedlingens insats nystartsjobb. För tertialets resultatutfall har detta uppdrag inneburet att kostnaderna är högre än budgeterat samtidigt som 60 procent av enhetens totala intäkter kommer från detta uppdrag.

Start:s verksamhet på Nytorget har i samverkan med stadsdelsförvaltningarna i innerstaden testat en arbetsprövningsmetod för personer med långvarigt försörjningsbidrag där målgruppsstillhörigheten bedömts som oklar.

Krami är en sektion inom Start och är en samverkansmodell där Kriminalvården, Arbetsförmedlingen och socialtjänsten samverkar kring personer som är aktuell hos samtliga myndigheter. För närvarande finns dock en oroande tendens att färre kvinnor än tidigare aktualiseras i verksamheten. Förvaltningen kommer därför att följa utvecklingen noga och analysera om det behövs särskilda åtgärder för att tillgodose båda målgrupperna.

Rekryteringsprogrammet

Rekryteringsprogrammets mål är att flyktingar och invandrare snabbt ska komma ut i arbete och egen försörjning. Målgruppen är flyktingar och invandrare som uppbär introduktionsersättning eller försörjningsstöd och är inskrivna på jobbtorgen.

Beträffande målen för yrkeskurserna kommer dessa att uppnås och därmed också de förväntade intäkterna.

De låga inflödena till de förberedande utbildningarna har fortsatt under årets första månader. Då budgeterade intäkter för dessa utbildningar inte nås har beslut fattas om att förändra innehåll och upplägg för att svara bättre mot behoven. Den förändring som genomförs innebär bl.a. att målgruppen breddas till att omfatta även sfi-studerande. För att uppnå ett nollresultat krävs att denna verksamhetsförändring skapar en större efterfrågan och därmed högre intäkter under resterande del av året

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
----------------------	------------------	---------------	--------	--------

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
● Andel avslutade aspiranter av inskrivna (exklusive de återremitterade) på Jobbtorg Stockholm.	52 %	46 %	46 %	Tertial 1 2011
● Andel avslutade ungdomar 16-24 år av inskrivna (exklusive de återremitterade) på Jobbtorg Stockholm	65,8 %	64 %	64 %	Tertial 1 2011

NÄMNDMÅL:

Arbetsgivare anställer aspiranter

● Uppfylls helt

Inom Jobbtorg Stockholm pågår ett intensivt arbete med att utveckla matchningsfunktionen. En särskild organisation "Jobbtorg Matchning" har inrättats med uppdraget att samlat öka intresset hos arbetsgivare för att anställa aspiranter. Inom Jobbtorg Matchning ligger även uppdraget med stadens egna praktikplatser.

Rekryteringsprogrammet fortsätter arbetet med att i samarbete med arbetsgivare som har uttalade rekryteringsbehov tillgodose dessa genom specifika yrkeskurser inom flera branscher, (städ, restaurang och hotell, bygg mm).

NÄMNDMÅL:

Nyanlända flyktingar har efter introduktion en grundläggande kunskap om det svenska samhället

● Uppfylls helt

Stadsövergripande flyktingsamordning

Centrum för samhällsorientering är ett regionalt kansli som samtliga kommuner i länet utom Haninge driver tillsammans. Stockholm stad har åtagit sig att administrera verksamheten inom SFI Stockholm. Kansliet ska erbjuda samhällsorientering till de flyktingar Arbetsförmedlingen inom ramen för etableringsreformen anmäler. Ambitionen var att kansliet skulle börja sin verksamhet den 1 april och nödvändiga förberedelser har gjorts. Under vintern har en upphandling av samhällsorientering genomförts. På grund av ansökan om överprövning som ligger hos förvaltningsrätten har verksamheten inte kunnat komma i gång. En samordnare och en kursadministratör har anställts och rekrytering av ytter-

ligare en kursadministratör och en webbredaktör på halvtid är på gång. Så snart förvaltningsrätten ger klartecken kan verksamheten starta. Under tiden växer en kö med anmälda nyanlända och just nu uppgår den till ett par hundra personer.

Våren 2010 beslutade kommunfullmäktige att socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden skulle förbereda en organisation för genomförande av samhällsorienteringen till nyanlända från den 1 december 2010. Kommunfullmäktige beslutade dessutom den 27 september 2010 att socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden skulle ansvara för en i administrativt hänseende gemensam kanslifunktion och genomföra en samordnad upphandling av samhällsorientering för nyanlända flyktingar för de kommuner i regionen som beslutar ingå i en sådan samverkan. Fullmäktige beslutade i samma ärende att finansiering av verksamheten avseende stadens del i samverkan sker genom att socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden erhåller medel motsvarande det statsbidrag som utgår till staden avseende samhällsorientering för nyanlända. (Utlåtande 2010:91 RVII Dnr 333-1577/2010)

Av statens ersättning till kommunerna för insatser till nyanlända flyktingar avser 5500 kr per mottagen flykting mellan 20-64 år ersättningen för samhällsorienteringen. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden tecknade i oktober 2010 avtal med 24 kommuner i länet om samverkan och samordnad upphandling motsvarande denna kostnad. I budget 2011 för Stockholms stad fick den nya arbetsmarknadsnämnden ansvaret för samhällsorienteringen för nyanlända.

Skärholmens stadsdelsnämnd administrerar intäkterna från stadsbidrag för flyktingar i Stockholms stad. Förvaltningen föreslår att Skärholmens stadsdelsnämnd vid tre tillfällen per år ska överföra 5500 kr per nyanländ flykting 20-64 år som bosatt sig i staden till arbetsmarknadsnämnden enligt underlag från Migrationsverket.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

● Uppfylls helt

Arbetsmarknadsnämnden bidrar till målet utifrån de möjligheter nämnden har att inom sin verksamhet värna en hållbar livsmiljö.

Nämnden kommer att i tertiärrapport 2 återkomma med ett uppföljningsmått till Hållbar stadsutveckling, kompletterande riktlinjer till miljöprogrammet, utlåtande 2010:137. Nämnden avser att återkomma med ett uppföljningsmått för som handlar om en socialt hållbar stadsutveckling.

Kommunstyrelsen beslutade i ärendet Nämndernas verksamhetsplaner för 2011 (dnr 112-81/2011) att arbetsmarknadsnämndens uppföljningsansvar för fem indikatorer stryks. Fyra av dessa gäller bilar och en gäller storkök. Följande indikatorer har strukits: andel elbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon, andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. utryckningsfordon exkl. utrycknings och specialfordon, andel fordon som använder odubbade vinterdäck, exkl. utrycknings- och specialfordon, andel förnyelsebart drivmedel exkl. utrycknings- och specialfordon och andel av stadens storkök eller storhushåll i stadens verksamheter som sorterar ut matavfall för biologisk behandling.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<input type="checkbox"/> Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag)			100 %	100 %	2011
Kommentar: Arbetsmarknadsförvaltningen startar den 1 juli.					
<input type="checkbox"/> Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta livsmedel (alla nämnder)				16 %	Tertial 1 2011
Kommentar: Arbetsmarknadsnämnden har inga verksamheter som köper livsmedel.					
<input type="checkbox"/> Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten			85 %	85 %	2011
Kommentar: Arbetsmarknadsförvaltningen startar den 1 juli varför indikatorn ej är aktuell vid tertialrapport 1 för nämndens del.					

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	---------------	--------	-------------	--------

Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, <input type="checkbox"/> däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)				tas fram av nämnden	2011
---	--	--	--	---------------------	------

Kommentar:

Arbetsmarknadsförvaltningen startar den 1 juli varför indikatorn ej är aktuell vid tertialrapport 1 för nämndens del.

<input type="checkbox"/> Elförbrukning (alla nämnder/bolag)			1 200 000 kWh	680 gWh	2011
---	--	--	---------------	---------	------

Kommentar:

Målvärdet är osäkert eftersom förvaltningen startar sin verksamhet 1 juli 2011. Justering av målvärdet kommer eventuellt att göras i tertialrapport 2.

<input type="checkbox"/> Elförbrukning per kvadratmeter			80 kWh/kvm	80 kWh	2011
---	--	--	------------	--------	------

Kommentar:

Målvärdet är osäkert eftersom förvaltningen startar sin verksamhet 1 juli 2011. Justering av målvärdet kommer eventuellt att göras i tertialrapport 2.

NÄMNDMÅL:

Nämndens verksamheter agerar miljömedvetet

● Uppfylls helt

Alla verksamheter ska driva verksamheten så att miljöpåverkan minskar

Stockholms miljöprogram styr stadens miljöarbete under perioden 2008 - 2011.

Arbetsmarknadsnämndens miljöarbete syftar till att uppnå en ständig förbättring av miljön, dvs. en ständig minskning av den sammanlagda negativa miljöpåverkan som förvaltningens olika verksamheter, aktiviteter, produkter och tjänster bidrar till. Förvaltningens miljöarbete är väl anpassat till stadens miljöprogram och verksamheterna arbetar aktivt för att minimera verksamheternas

negativa miljöpåverkan och föra in miljöarbetet som en naturlig del i den dagliga verksamheten.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning

● Uppfylls helt

Nämnden uppfyller målet genom samarbetet mellan förvaltningen och trafikkontoret i det s.k. Stockholmsvärdsuppdraget. Satsningen som startade 2010 pågår även 2011 och innebär att upp till 400 aspiranter från Jobbtorg erbjuds praktik i 3 månader varvid ett antal upp till cirka 25 procent av praktikanterna ska kunna ges ett erbjudande om 6 månaders visstidsanställning i syfte att få arbetslivserfarenhet, aktuella referenser och tjänstgöringsintyg. I uppdraget skapas ett mycket stort mervärde för stockholmarna som genom en intensifierad plockstädning får en trevligare stadsmiljö.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	---------------	--------	-------------	--------

Antal identifierade sårbarheter som nämnden/bolagsstyrelsen avser att arbeta förebyggande med under året				48 st	2011
--	--	--	--	-------	------

Kommentar:

Arbetsmarknadsförvaltningen startar den 1 juli 2011. Nämnden återkommer i tertiärrapport 2 med målvärde.

Antal inträffade incidenter				minska	2011
-----------------------------	--	--	--	--------	------

Kommentar:

Arbetsmarknadsförvaltningen startar den 1 juli 2011. Nämnden återkommer i tertiärrapport 2 med målvärde.

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
------------------	------------	-----------	-----------

● Alla verksamheter ska göra risk- och sårbarhetsanalyser	2011-01-01	2011-12-31	
---	------------	------------	--

NÄMNDMÅL:**Anställda är välinformerade om nämndens säkerhetsarbete**

● Uppfylls helt

Säkerhetsarbetet inom arbetsmarknadsförvaltningen ska bedrivas lokalt av varje enhetschef inom sitt ansvarsområde enligt en plan. Den övergripande samordningen ska ske inom förvaltningsledningsgruppen. En utsedd säkerhetssamordnare och informationssäkerhetssamordnare ska arbeta på uppdrag av förvaltningschefen.

Anställda ska få information/kommunikation på intranätet och utbildning. Anställda ska känna till regelverk och kontrollsystem för stadens och förvaltningens ansvarsområden.

Uppföljning sker genom stadens integrerade lednings- och styrsystem ILS, RISK, och internkontroll.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:**2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras**

Arbetsmarknadsnämnden bidrar till att uppfylla inriktningsmålet genom att verksamhet upphandlas i konkurrens. Vuxenstuderande och elever inom svenskundervisningen för invandrare kan välja utbildningsanordnare utifrån egna önskemål.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald**

● Uppfylls helt

Arbetsmarknadsnämnden bidrar till att uppfylla målet genom att upphandla verksamhet i konkurrens.

NÄMNDMÅL:**Stockholmare kan välja mellan verksamheter av god kvalitet**

● Uppfylls helt

Sfi

Avtalen med de externa anordnare som bedriver sfi upphör den 30 juni 2011. Därför har förvaltningen genomfört en upphandling beträffande tilldelning av tjänstekoncession avseende sfi. Avtal har skrivits med elva externa anordnare för en period på två år med option på förlängning med upp till ett plus ett år,

dock längs t.o.m. den 30 juni 2015. SFI Stockholm har haft enskilda möten med samtliga nya anordnare och har påbörjat det förberedelsearbete den nya organisationen kräver.

Under våren 2010 påbörjade socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden en upphandling av verksamheten sfi för döva. Efter en ansökan om överprövning beslutade förvaltningsrätten att upphandlingen skulle göras om. Förvaltningsrättens dom prövades sedan i kammarrätten och domen stod fast eftersom Regeringsrätten inte lämnade prövningstillstånd. Därför beslöt arbetsmarknadsnämnden den 22 mars i år att genomföra en ny upphandling. Den ska vara klar till 1 juli 2011. Under upphandlingsperioden driver SFI Stockholm verksamheten sfi för döva i egen regi.

Inom SFI Stockholm finns Centrum för samhällsorientering. För det praktiska genomförandet av samhällsorientering har verksamhet upphandlats i sin helhet under våren. För närvarande behandlar förvaltningsrätten i Stockholm två ärenden om överprövning av det tilldelningsbeslut som är fattat. Det är därför oklart när verksamheten kan starta. För närvarande finns en kö på flera hundra personer som väntar på att få börja sin samhällsorientering.

Vuxenutbildning

Nämnden har avtal med 19 externa utbildningsföretag inom den kommunala vuxenutbildningen. Då avtalen löper ut 30 juni 2011 har ny upphandling påbörjats och kommer slutföras under våren 2011. Upphandlingen har genomförts som tjänstekoncession vilket innebär att valfrihet för den enskilde studerande kommer att behållas. Upphandling av den kommunala vuxenutbildningen har skett inom ramen för Kommunförbundet Stockholms län i en samordnad upphandling med tio kommuner i länet där Stockholm har varit upphandlande part.

Jobbtorg Stockholm

Under första delen av 2011 har nämnden beslutat att förlänga ramavtalen med de leverantörer som är upphandlade för att utföra arbetsförberedande insatser för Jobbtorg Stockholm. Avtalen förlängs med ett år fr.o.m. 1 juli 2011 t.o.m. 30 juni 2012. Nämnden kommer att ta ställning till om förlängning ska göras med ytterligare ett år.

Under våren har också genomförts och avslutats en kompletterande upphandling av särskild kvalificerade tjänster för målgruppen Jobbtorg Resurs. De tjänster som upphandlats avser kvalificerad kartläggning, "supported employment" samt kvalificerad arbetsträning.

NÄMNDMÅL:
Stockholmare med funktionsnedsättning ska ha tillgång till och kunna delta på lika villkor i samhällets gemenskap

● Uppfylls helt

Arbetsmarknadsprojekt för personer med funktionsnedsättning.

Ändamålsenlig planering av lokaler för personer med funktionsnedsättning.

Arbetet för att öka antalet anställningar av personer med funktionsnedsättning samordnas med det arbete som bedrivs genom verksamheten Open Eyes. Verksamheten har lyckats med att få praktik och anställningar till cirka 8-10 personer med funktionsnedsättning.

SFI Stockholm erbjuder elever med olika funktionsnedsättningar varierade lösningar. Med hjälp av olika hjälpmedel kan en del elever i denna kategori delta i reguljär sfi men för vissa krävs mera riktade lösningar. Egen regi-verksamheten i Västerort har som särskilt uppdrag att erbjuda sfi för synskadade och blinda. Utbildningsborgen har på entreprenad s.k. alternativ sfi, en verksamhet för studerande med olika psykiska trauman och problem. Nyanlända invandrare som tillhör lärvux får sin svenskundervisning inom ramen för lärvux.

Personer med psykosociala funktionsnedsättningar erbjuds arbetsförberedande insatser inom Jobbtorg Resurs.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
2.2 Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas

● Uppfylls helt

Arbetsmarknadsnämnden bidrar till målet genom att tillhandahålla vuxenutbildning och svenskundervisning för invandrare. Eleverna får genom utbildningen ökade förutsättningar till delaktighet i samhället och möjlighet att försörja sig genom arbete.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel godkända sfi elever efter ett år	44,86 %		37 %	41 %	2011
● Uppfylls helt					

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	---------------	--------	-------------	--------

Kommentar:

Kommunstyrelsen fastställde den 16 mars 2011 i ärendet Nämndernas verksamhetsplaner med budget för 2011 (dnr 112-81/2011) ett nytt målvärde för indikatorn.

Andel kursdeltagare inom grundläggande vuxenutbildning som under läsåret fullföljt kurs			86 %	öka	2011
● Uppfylls helt					
Andel kursdeltagare inom gymnasial vuxenutbildning som under läsåret fullföljt kurs			86	öka	Halvår 1 2011
● Uppfylls helt					

NÄMNDMÅL:

Fler elever/studerande når målen för utbildningen

● Uppfylls helt

Vuxenutbildningen

Den statliga satsningen på yrkesinriktad gymnasial vuxenutbildning, Yrkesvux, som regeringen införde 2009 avslutas under 2011.

Inom projektet ”Järvalärling” utvecklas yrkesutbildning särskilt riktat till den grupp ungdomar som står utanför arbete och utbildning. ”Järvalärling” bedrivs i samverkan med Järvalyftet, stadsdelsförvaltningarna i västerort samt Hantverksakademien.

Antalet aktuella lärlingar inom projekt Järvalärling är för närvarande cirka 40 ungdomar, vilket är cirka hälften av budgeterade 80 helårsdeltagare. Närvaron ligger på drygt 50 procent mot budgeterade 80 procent. Med regeringens införande av lärlingsutbildning för vuxna den 25 januari 2011 (SFS 2010:2016) har även de yttre förutsättningarna för Järvalärling förändrats. Projektets styrgrupp kommer därför under april och maj att justera den projektplan som nu gäller t.o.m. 30 juni 2012. Förvaltningen har till Skolverket ansökt om 20 lärlingsplatser avsett för Järvalärlings deltagare samt fyra platser inom Lärvox. Vid kommande ansökningsperiod avser förvaltningen att ansöka om ytterligare

platser och då till målgruppen som deltar inom den ordinarie kommunala vuxenutbildningen.

Stockholms stad och Stockholms läns landsting har initierat utveckling av ett Vård- och omsorgscollege i Stockholm. I den regionala styrgruppen finns representation från arbetsmarknadsförvaltningen, utbildningsförvaltningen, äldreförvaltningen, stadsledningskontoret, fackförbund och Stockholms läns landsting. Former för utveckling av konceptet till ordinarie drift skall utforskas inom ramen för en förlängd projektperiod om cirka två år.

NÄMNDMÅL:

Sfi-studerande stockholmare har språkkunskaper som gör dem förberedda för arbete och studier.

● Uppfylls helt

SFI Stockholm

Tillströmningen till sfi är fortsatt hög. Det handlar till övervägande del om anhöriginvandring och arbetskraftsinvandring. Antalet flyktingar är fortsatt lågt. Under årets tre första månader har antalet deltagare varit 10 387 vilket tyder på att verksamheten kommer att bli lika omfattande under 2011 som under 2010 då antalet studerande under året var drygt 17 000.

SFI Stockholm satsar under året på att förbättra kvalitetsarbetet inom verksamheten både när det gäller administrationen och arbetet ute på skolorna. Arbetsplanerna har följts upp på två avtalsuppföljningsmöten och vid skolbesök - ett arbete som fortsätter. För att åstadkomma den fördjupade kartläggning ute på skolorna som både SFI Stockholm och skolinspektionen önskar har ett antal åtgärder vidtagits. SFI-centrum har initierat ett samarbete med skolorna som innebär ökade kontakter mellan personalen på SFI-centrum och lärare och administratörer ute på enheterna. Skolledningen på Hornsgatan har följt upp arbetet vid besök på enheterna.

I februari 2010 startade SFI Stockholm som projekt ett s.k. sfx - svenskundervisning för yrkesutbildade - för ekonomer, jurister, samhälls-, personal- och systemvetare (sfej) tillsammans med bl.a. länsstyrelsen, Arbetsförmedlingen, Högskoleverket och fackförbundet JUSEK. Sfej bedrivs av Stockholms intensivsvenska för akademiker (SIFA) och har sedan starten haft ett stort söktryck och uppvisat goda resultat. Under vintern har projektet utvärderats av Ramböll Management AB som i sin slutrapport visar att verksamheten är mycket effektiv och uppskattad. SFI Stockholm har beviljat s.k. § 27 medel för att göra en studie kring vilka behov målgruppen för sfej har av kompletterande studier för

att bli attraktiva på arbetsmarknaden. Arbetet med studien kommer att påbörjas före sommaren och vara klart i december.

Kursplanen i sfi är uppdelad på tre olika studievägar som är utformade för att möta de studerandes olika förutsättningar, behov och målsättningar. Studieväg 1 vänder sig till analfabeter och andra kortutbildade, studieväg 3 till studievana högutbildade och studieväg 2 till övriga. Läs- och skrivundervisning ingår på studieväg 1 och vid behov även på studieväg 2. Nämndmålet är att öka antalet elever som uppnår godkända betyg i sfi. Resultatet under årets tre första månader ser ut så här:

ELEVER MED GODKÄNDA BETYG			
Kurs	Antal	Andel	
		2011	2010
1 A	48	96 %	91 %
1 B	24	62 %	73 %
2 B	359	89 %	86 %
2 C	238	83 %	79 %
3 C	355	91 %	93 %
3 D	399*	82 %	83 %

*varav 179 inom ett år

Indikatorer och aktiviteter

Nämnden har en indikator ”Andelen sfi-elever som uppnår godkända betyg efter ett år”. Det betyder att andelen som avslutar utbildningen inom ett år ska öka, d.v.s. de som klarar kurs D. Årsmålet är satt till 41 procent. Allt tyder på att målet uppnås. Under de tre första månaderna var det 44,9 procent av de studerande som klarade utbildningen inom ett år. Det är dock svårt att göra en bedömning av resultatet på helårsbasis grundat på de tre första månaderna.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

● Uppfylls helt

Arbetsmarknadsnämnden bidrar till att uppfylla målet genom att arbeta strategiskt med kompetensförsörjning, systematiskt arbetsmiljöarbete, ökad hälsa för medarbetarna, mångfalds- och jämställdhetsarbete samt förebyggande arbete mot diskriminering, trakasserier och kränkande särbehandling

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nöjd medarbetarin- dex (NMI) ● Uppfylls helt			63	63	2011
Kommentar: Arbetsmarknadsförvaltningen startar sin verksamhet 1 juli 2011.					
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag) ● Uppfylls helt			4,8 %	4,8 %	2011

NÄMNDMÅL:

Nämnden är en attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare

● Uppfylls helt

Förvaltningen har hittills fokuserat på att skapa en kvalitativ och kontinuerlig kommunikation kring vad bildandet av den nya förvaltningen innebär. Förhoppningen är att förvaltningens medarbetare ska uppleva förändringen som positiv och att eventuell oro ska kunna dämpas genom välinformerade chefer. På så vis bedömer förvaltningen att ett högt NMI samt en minskad sjukfrånvaro ska kunna uppnås.”

Under 2011 genomför socialförvaltningen en omfattande internutbildning i grundläggande administration bland annat för samtliga chefer inom arbetsmarknadsavdelningen. Utbildningen omfattar områdena förvaltningsrätt, allmänna handlingar och sekretess, ekonomi och verksamhetsplanering, hantera media, personalfrågor, upphandling och inköp/avrop, lokalfrågor, säkerhet och miljö.

Syftet är att alla chefer ska ha en gemensam grund för sitt administrativa arbete inom de olika verksamheterna.

Årets lönerrevision har decentraliserats så att arbetsmarknadsavdelningens chefer ansvarar för sina egna förhandlingar och lönedialoger. Detta medför större delaktighet och ökat ansvarstagande för den egna budgeten.

KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:
3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

För att öka verksamheternas kostnadsmedvetenhet och prognossäkerhet kommer olika åtgärder i form av utbildningsinsatser och dialog att genomföras. Nämnden kommer också att, parallellt med att administrationen byggs upp, arbeta med att utveckla effektiva och enkla rutiner. För att säkra resurserna till kärnverksamheterna kommer förvaltningen att arbeta med att effektivisera lokal användningen för att åstadkomma sänkta hyreskostnader.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
3.1 Budgeten ska vara i balans

● Uppfylls helt

Arbetsmarknadsnämnden kommer att bidra till målet genom att förvaltningen har för avsikt att arbeta med effektiviserings- och rationaliseringsåtgärder för att klara kravet på budgethållning samt att åstadkomma ett effektivt resursutnyttjande.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<input type="checkbox"/> Nämndens budgetföljksamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)			100 %	100 %	Tertial 1 2011
<input type="checkbox"/> Nämndens budgetföljksamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)			100 %	100 %	Tertial 1 2011
<input type="checkbox"/> Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)				+/- 1 %	2011

NÄMNDMÅL:
Nämndens verksamheter är konkurrenskraftiga och kostnadseffektiva

● Uppfylls helt

Uppföljning av driftbudget

PROGNOS FÖR ÅRET

Verksamhetsområde	Bokslut 2010	Årsprognos Mars	Årsprognos T1
Jobbtorg m.m.	8,7	0,0	0,0
Svenskundervisning för invandrare	11,5	0,0	0,0
Vuxenutbildning	14,9	0,0	0,0
Nämnd och övergripande administration *	-2,8	0,0	0,0
Totalt nämnden *	32,3	0,0	0,0

*Bokslut för 2010 är inte helt jämförbart med 2011

I tabellen ovan redovisas prognosen för året per den 30 april 2011. Beloppen redovisas i miljoner kronor, mnkr. Jämförelser med 2010 är inte helt möjliga eftersom verksamheten då var integrerad med socialnämnden.

KOMMENTARER TILL PROGNOSEN

Nedan återfinns kommentarer till avvikelserna inom de olika verksamhetsområdena.

Jobbtorg med mera

Jobbtorg m.m. bedöms rymma verksamheten inom uppsatta ekonomiska ramar. Antalet inskrivna är färre än vid förra årets tertiäl men de personer som nu är inskrivna befinner sig långt från arbetsmarknaden och är därför föremål för fler insatser.

Svenskundervisning för invandrare

SFI och rekryteringsprogrammet bedöms tillsammans uppvisa en budget i balans.

Vuxenutbildning

Utbildning för vuxna redovisar ingen avvikelse mot budget. Den statli-

ga satsningen på yrkesvux pågår till och med år 2011. Det innebär att de utbildningar som finansieras av statsbidraget bör vara avslutade vid årets utgång.

Nämnd och övergripande administration

Kostnaderna för den övergripande ledningen och administration bedöms rymmas inom budget.

Resultatenheter

Nämnden har inga resultatenheter.

Investeringar

Nämndens investeringsbudget uppgår till 0,3 mnkr och avser inköp av maskiner, inventarier och utrustning. Ingen avvikelse mot lagd budget beräknas.

Omslutningsförändringar

Förvaltningen avser inte att begära omslutningsförändringar i samband med tertialrapport 1.

Betydande projekt som inte är investeringar

Samtliga av nämndens projekt löper enligt plan och har inga avvikelser. Det gäller följande projekt:

- Ungdomsanställningar: Långtidsarbetslösa ungdomar erbjuds praktik och ungdomsanställningar inom staden med stöd under praktik- och anställningstiden.
- Språkstödsprojektet: Nyanlända erbjuds praktik tidigt under introduktionen med stöd av särskilda språkstödjare på sitt modersmål, Stöd i form av kontaktperson, handledarutbildning och handledarnätverk erbjuds till arbetsplatserna parallellt med att den enskilde praktikanten får stöd.
- Prova-på-studier i ungdomsprojektet Merit.
- FILUR: Strukturerat program för unga arbetslösa som behöver förstärkt individuellt stöd för att få och behålla ett arbete.

- "Rätt Steg" inom projektet "Etablering Stockholm": Praktiskt grundad svenskundervisning för personer med begränsat läs- och skrivkunnande även på sitt hemspråk.
- "Yrkeskompis" inom projektet Etablering Stockholm: Mentorprogram för nyanlända som matchas mot yrkesverksamma för att få ett nätverk inom svenskt arbetsliv.
- Jobbtorg Resurs: Särskilda insatser inom Jobbtorg Stockholm för försörjningsstödstagare med andra försörjningshinder än arbetslöshet.

Budgetjusteringar

SFI Stockholm

I budgeten för 2011 är antalet prestationer 6000 helårsstuderande. Antalet prestationer kommer att behöva justeras i samband med tertiäl 2 till lägst 9 000. Utifrån bedömningen att verksamheten kommer upp i 9 000 prestationer och att de interkommunala ersättningarna kommer att höjas är omdömet att SFI Stockholm som helhet kommer att klara verksamheten utan vare sig över- eller underskott trots de ökade kostnaderna för administrativ service. Sfi i egen regi har relativt stora underskott - motsvarande cirka fem miljoner på årsbasis. Åtgärder kommer att vidtas för att se vilka effektiviseringar och besparingar som kan göras.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

◆ Uppfylls delvis

Rutiner och samarbetsformer ska utvecklas som överensstämmer med stadens nya IT-struktur. Nämnden arbetar aktivt med att minska lokalkostnaderna genom effektiviseringar.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel av de totala kostnaderna (alla nämnder) <input type="checkbox"/> Uppfylls <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls inte			2,8 %	minska	2011
Kommentar: Arbetsmarknadsförvaltningen har ett stadsövergripande ansvar och denna kostnad belastar administrationen.					
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder) <input type="checkbox"/> Uppfylls <input checked="" type="checkbox"/> Uppfylls inte			5 st	tas fram av nämnden	2011
Kommentar: Målvärdet osäkert. Under 2011 bedöms 0 enheter delta.					

Synpunkter och klagomål

Under perioden fram till den 20 april har det inkommit 19 klagomål inom *SFI Stockholm* på verksamheten ute på skolorna. De flesta - 14 stycken - är relaterade till lärarna och undervisningen - ibland handlar det om missnöje med en lärares sätt att arbeta, ibland om att antalet lärare varit för många. Endast några klagomål har inkommit på verksamheten på SFI-centrum och då har det handlat om att det varit svårt att komma fram på telefon eller att informationen om öppettiderna varit otydlig.

Jobbtorg Stockholm har under första tertialen 2011 tagit emot sammanlagt 23 klagomål varav 21 seriösa med följande innehåll:

- *En synpunkt var en aspirant som tackade för vänligt bemötande. Ingen åtgärd mer än ett tack till aspiranten.*
- *Två synpunkter på behov av bättre information om lunchstängt eller annan stängning via mejl eller hemsida. Svar att jobbtorgsportalen kommer att lanseras inom kort och kommer att lösa detta och liknande informationsbehov via nätet. Mejl inte möjligt.*
- *Tre klagomål på stark parfym i lokalerna. Åtgärdats via samtal med personer som har stark parfym. Tas rutinmässigt upp på informationsmöten med aspiranter.*

- *Ett klagomål på miljön på jobbtorget på grund av trängsel och spridning av bakterier.* Aspiranten har fått information om städrutiner och rutiner med daglig vädring av lokalerna.
- *Fem klagomål om att aspiranttelefonerna sitter så att det gör det svårt att tala ostört, eller i övrigt dåliga telefonmöjligheter.* Har åtgärdats genom att telefoner flyttats och att konferensrum eller grupprum kan låsas upp för telefonsamtal vid behov.
- *Tre klagomål på att det saknas vattenautomater och ett på att det saknas kaffeautomat.* Svar har lämnats om hur behovet av vatten kan tillgodoses utan särskild automat, samt att kaffeautomat inte visat sig fungera i våra öppna lokaler. Det blir för mycket obehörig användning.
- *Två klagomål angående missnöje med coach.* Byte av coach i ett fall i det andra klarades problemen ut vid ett trepartssamtal.
- *Ett klagomål på problem med inbokning.* Svar: Jobbtorget försöker se till att inbokningsrutinerna är så tydliga som möjligt gentemot stadsdelsförvaltningen som bokar in aspiranter.
- *Ett klagomål på bristande ödmjukhet och för tuffa regler på jobbtorg.* Aspiranten fick en ny genomgång av arbetssätt på jobbtorg och kopplingen till försörjningsstöd.
- *En synpunkt på att lediga praktikplatser bör anslås i pärm.* Svar att praktikbanken finns tillgänglig på dator på jobbtorget och uppdateras varje vecka.
- *Ett klagomål avseende avslag på försörjningsstöd.* Hänvisad till stadsdelsförvaltningen.

Start inklusive Krami inga synpunkter eller klagomål. Rekryteringsprogrammet inga synpunkter eller klagomål.

Inom vuxenutbildningsavdelningen och Vuxenutbildning Stockholm inkommer årligen synpunkter och klagomål från personer som är missnöjda med antagningsreglerna. Under perioden har cirka 90 skriftliga synpunkter på antagningen hantearats. Därutöver har cirka 10 personer inkommit med begäran om ändring av sin tidigare angivna utbildningsbakgrund i syfte att förbättra sina möjligheter att studera inom den kommunala vuxenutbildningen.

Klagomål gällande den pedagogiska verksamheten hos utbildningsanordnarna hanteras i första hand lokalt därefter ansvarar rektor vid avdelningen för återkoppling, åtgärd samt uppföljning. Förvaltningen har hanterat ca 20 klagomål från studerande av ovanstående karaktär

Övrigt

IT - Utveckling

Vuxenutbildningens studeranderegister och faktureringsystem, Hanna, ska ses över i syfte att få ett modernt och användarvänligt system. Med anledning av arbetet med att på sikt avveckla systemet kommer en utredning av vuxenutbildningens del inom Hannasystemet påbörjas under sommaren 2011. Parallellt med den utredningen kommer även hänsyn tas till det faktum att Stockholm har ett djupt samarbete med nio andra kommuner i länet. Samarbetet innebär att vi har samma avtal, utbildningsanordnare, kursutbud, ersättningssystem samt i övrigt mycket gemensamt. För vuxenutbildningen är det av stor betydelse att finna ett administrativt system som klarar alltifrån ansökningstillfället för den enskilda studerande till fakturering av externa utbildningsanordnare. Utredningen ska mynna ut i en kommande upphandling.

Bilagor

1. Sifferuppgifter begärda av stadsledningskontoret
2. Nyckeltal
3. Månadsrapport maj