



Handläggare: Marianne Berg Ekbohm
Telefon: 08 508 35 514

Till arbetsmarknadsnämnden
den 22 maj 2012

Ärende 7

Tertialrapport 1 för år 2012

Förslag till beslut

1. Tertialrapport 1 per den 30 april med prognos för 2012 godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen.
2. Årsmålet för indikatorn *Sjukfrånvaro* fastställs till 4,0 procent och som stöd för målet aktiviteten *Utveckla arbetet med hälsocoacher vid nämndens arbetsplatser*.
3. Årsmålet för indikatorn *Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid* fastställs till 100 procent, årsmålet för indikatorn *Chefer ställer tydliga krav på sina medarbetare* fastställs till 75 procent och årsmålet för indikatorn *Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete* fastställs till 83 procent.
4. Kommunstyrelsen föreslås besluta om omslutningsförändring om 1,3 miljoner kronor för verksamheten finska språket som förvaltningspråk i Stockholms stad.
5. Förvaltningschefen ges i uppdrag att, för stadens del, besluta om förlängning av avtalet om den regiongemensamma samverkan om samhällsorienteringen för nyanlända flyktingar.
6. Paragrafen justeras omedelbart.

Charlotte Svensson
arbetsmarknadsdirektör

Karin Eriksson Bech
utvecklingschef

Helene Bengtson
chef arbetsmarknads-
avdelningen

Lars Brandt
chef vuxenutbildnings-
avdelningen

Lott Jansson
kommunikationschef

Monika Johansson
personalchef

Thomas Lundberg
ekonomichef



Leif Styfberg
chef sfi-avdelningen

Sammanfattning

Arbetsmarknadsnämnden bedömer utifrån i analysen av första tertialens verksamhet att såväl kommunfullmäktiges mål som nämndens egna mål för år 2012 kommer att uppnås.

Inom arbetsmarknadsområdet prioriteras särskilt insatser för arbetslösa unga, långtidsarbetslösa och personer som har en funktionsnedsättning. Ett större utvecklingsarbete har påbörjats utifrån uppdrag i budget om gemensamma bedömningsinstrument i samverkan med socialnämnden och stadsdelsnämnderna. Fortsatt fokus är att utveckla kontakterna med såväl privata som offentliga arbetsgivare. Det utökade antalet platser inom Jobbtorg Resurs tas successivt i anspråk av stadsdelsnämnderna.

För uppföljningsansvaret för 16-19 åringar har nämnden under årets första månader nått drygt 200 ungdomar, varav 120 skrivits in för att få insatser från Jobbtorg Stockholm. Ett försök för att bygga insatser i samverkan med en gymnasieskola har påbörjats i samverkan med utbildningsnämnden.

Den aviserade utökningen av målgruppen för samhällsorientering finns inte med som förslag i regeringens vårproposition. Nuvarande avtal om samverkan med länets övriga kommuner föreslås förlängas till den 31 augusti 2013.

För att nå målen i stadens program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning -En stad för alla, har nämndens aktiviteter kommit igång. Under våren startar dialogen med stadens nämnder och bolag om praktik eller anställning till fler personer med funktionsnedsättning.

Inom vuxenutbildningen pågår arbete med att synliggöra både generella och specifika resultat i dialog med utbildningsanordnarna. Ett intensivt arbete pågår för att förbereda den nya förordningen med nya kursplaner och ny betygsskala som börjar gälla den 1 juli 2012.

Resultaten inom sfi är goda för de elever som fullföljer utbildningen. Antalet avbrott är samtidigt stort. Det beror på att arbetsmarknaden i staden är god och de studerande arbetar parallellt med sina studier och/eller avslutar studierna för att de fått ett arbete.

Medarbetarna uppmuntras och förväntas vara delaktiga och ta ansvar för verksamhetens utveckling. Alla arbetsplatser har en handlingsplan för att förbättra en arbetsmiljö som stimulerar utveckling och eget ansvarstagande.

Nämndens prognos visar på en ekonomi i balans för året. Antalet prestationer inom sfi har ökat under första tertialen. Om ökningen fortsätter blir antalet cirka 900 fler än de 8 850 som fastställts i nämndens budget. Även vuxenutbildningens

studerande har ökat jämfört med 2011. Utvecklingen av antalet studerande följs och förvaltningen återkommer med en redovisning till nämnden i tertialrapport 2.

Under första tertialen har 148 synpunkter och klagomål inkommit. Dessa är viktiga för att förbättra verksamheterna och möjligheten för brukare och allmänhet att bidra med synpunkter och klagomål har genom e-tjänsten Tyckt till ökat.

Ärendet

Tertialrapport 1 med helårsprognos för år 2012 är en del i kommunstyrelsens uppföljning av stadens nämnder. Nämnden ska i tertialrapporten redogöra för resultat och analysera eventuella avvikelser av verksamhet och ekonomi i förhållande till nämndens verksamhetsplan.

Tertialrapporten har utarbetats av ekonomistaben i samarbete med övriga staber och avdelningar.

Sammanfattande analys

Kommunfullmäktige har fastställt tre inriktningsmål;

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök
- Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
- Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Till inriktningsmålen finns verksamhetsspecifika mål. Arbetsmarknadsnämnden har därutöver i verksamhetsplanen för 2012 fastställt elva egna mål. Till målen finns indikatorer som mäter måluppfyllelsen och aktiviteter som ska bidra till att målen nås.

Arbetsmarknadsnämnden bedöms under året nå målet om att invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande. För årets första månader överträffar Jobbtorg Stockholms resultat målvärdet för sju av nio indikatorer. Två indikatorer ligger strax under målvärdet men kommer att nås under året. Insatser för långtidsarbetslösa och ungdomar utvecklas i ordinarie verksamhet och i särskilda projekt med stöd från Europeiska Socialfonden.

Kommunfullmäktiges mål att kvalitet och valfrihet nås. Antalet studerande inom sfi och vuxenutbildningen ökar. Ett kontinuerligt arbete bedrivs för att ytterligare förbättra resultaten bland annat när det gäller matematik. Alla anordnare följs systematiskt upp genom resultatdialoger där betygsresultat, avbrott och brukarenkäter analyseras.

Målet om att Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten uppnås. Nämndens verksamheter har fokus på utvecklingsfrågor där medarbetarna uppmuntras och förväntas att vara delaktiga och ta ansvar.

För året prognostiseras en ekonomi i balans, vilket innebär att målet om en budget i balans uppnås. Tillströmningen av elever till sfi undervisningen och vuxenut-



bildningen är hög. Nämnden återkommer i tertialrapport 2 med en redovisning och förslag om budgetjustering.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

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

Arbetsmarknadsnämnden bidrar till kommunfullmäktiges inriktningsmål genom att verksamhet upphandlas i konkurrens. Vidare genom insatser för att fler stockholmare ska komma ut i arbete eller studier.

Nämndens verksamheter agerar på ett miljömedvetet sätt för att bidra till att stadens livsmiljö ska vara hållbar.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

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

● Uppfylls helt

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Års-mål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)		38 %	38 %	35 %	2012

● Uppfylls helt

Kommentar: Årsmålet för andelen upphandlad verksamhet i konkurrens uppnås. Inga avvikelser från nämndens aktivitetsplan för upphandling i konkurrens noterats för första tertialen.

NÄMNDMÅL:

Samarbetet med företag skapar fler arbeten och ger underlag till rätt utbildningsprofil

● Uppfylls helt

Nämndens mål uppnås genom samverkan med arbetsgivare, dels inom Jobbtorg Stockholm och dels om utbudet av utbildningar inom vuxenutbildningen och sfi.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande

● Uppfylls helt

Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet bedöms uppnås under året. För årets första tre månader överträffar Jobbtorg Stockholm resultatet för sju av nio

indikatorer inom området. För de två indikatorer som ligger strax under målvärdet beräknas årsmålet uppnås. Andelen avslutade (exklusive återremitterade) har ökat under årets första månader jämfört med hösten 2011. Ökningen gäller både ungdomar och ungdomar över 25 år.

Insatser för långtidsarbetslösa utvecklas dels i den ordinarie verksamheten och dels genom projekt som får stöd av Europeiska Socialfonden (ESF). Samverkan med stadsdelsnämnderna utvecklas i ett särskilt projekt.

Genom arbetet med uppföljningsansvaret för 16-19 åringarna har förvaltningen under de tre första månaderna haft kontakt med drygt 200 ungdomar. Av dessa har 120 ungdomar skrivits in och erbjudits olika insatser inom Jobbtorg Stockholm. Därutöver har 39 ungdomar hänvisats till gymnasieslussen för återgång till skola. Samverkan med utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna fungerar väl.

Arbetet med de utvecklingsområden som anges i nämndens verksamhetsplan pågår planenligt.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Års-mål	KF:s årsmål	Period
Andel aspiranter med funktionsnedsättning som går till egen försörjning ● Uppfylls helt		35 %	35 %	tas fram av nämnden	2012
Andel aspiranter som har avslutats exklusive återremitterade, tre månader efter inskrivning på Jobbtorg ●	36 %	34 %	34 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2012
Andel aspiranter som återremitterats till stadsdelsnämnderna exklusive föräldralediga, insatser via AF (arbetsförmedlingen) och Jobbtorg Resurs ●	2 %	3 %	3 %	fastställs 2012	Tertial 1 2012
Andel aspiranter som är självförsörjande sex månader efter avslut på Jobbtorg Stockholm ●	79 %	80 %	80 %	öka	Tertial 1 2012



KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Års-mål	KF:s årsmål	Period
● Andel nyanlända aspiranter som är självförsörjande sex månader efter avslut på Jobbtorg Stockholm	82 %	80 %	80 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2012
Andel ungdomar som får insats av samtliga ungdomar 16-19 år som kommer till arbetsmarknadsnämnden via utbildningsnämnden alternativt stadsdelsnämnd eller kommer i kontakt med annan uppsökande verksamhet		65 %	65 %	tas fram av nämnden	2012
● Uppfylls helt					
Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)		20 st	20 st	öka	2012
● Uppfylls helt					
Genomsnittlig inskrivningstid för målgruppen personer med ekonomiskt bistånd längre än tio månader som fått arbete/studier via Jobbtorg Stockholm	12,3 mån	12 mån	12 mån	tas fram av nämnden	Tertial 1 2012
●					
Genomsnittlig inskrivningstid för målgruppen ungdomar (16-24 år) som fått arbete/studier via Jobbtorg Stockholm	4,7 mån	5 mån	5 mån	tas fram av nämnden	Tertial 1 2012
●					

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



KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
I samverkan med stadsdelsnämnder och socialnämnden utvärdera de arbetsmarknadsinsatser som tillhandahålls samt utveckla arbetsmarknadsinsatser för de aspiranter som står långt från arbetsmarknaden	2012-01-01	2012-06-30	
I samverkan med stadsdelsnämnderna och socialnämnden, utveckla arbetsmarknadsinsatserna och ett gemensamt sätt att bedöma vilka som kan anses stå till arbetsmarknadens förfogande	2012-01-01	2012-12-31	
Ta fram en auktorisationsmodell för upphandling inom arbetsmarknadsnämndens ansvarsområde utifrån lagen om valfrittssystem (LOV)	2012-01-01	2012-06-30	
Äldrenämnden ska gemensamt med arbetsmarknadsnämnden utreda möjligheterna att inom äldrenämndens ansvarsområde erbjuda aspiranter från Jobbtorg Stockholm praktik följt av en sex månaders visstidsanställning enligt den modell som gäller för Stockholmsvärdarna	2012-01-01	2012-06-30	
Kommunstyrelsen har i uppdrag att i samarbete med stadsdelsnämnderna, arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden ta fram förslag på "en väg in" för personer som söker ekonomiskt bistånd	2012-01-01	2012-12-31	

NÄMNDMÅL:

Arbetsföra personer inom socialtjänstens område arbetar eller studerar och försörjer sig själva

- Uppfylls helt

Ordinarie insatser och särskilda utvecklingsprojekt för att fler ska gå från bidrag till arbete pågår på ett planerat sätt med särskilt fokus på arbetslösa ungdomar och långtidsarbetslösa. Det ökade antalet platser inom Jobbtorg Resurs för 2012 tas successivt i anspråk av stadsdelsnämnderna.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel aspiranter i Jobbtorg resurs som avslutats, exklusive återremitterade, 6 månader efter inskrivning	21 %	19 %	19 %	Tertial 1 2012
Andel aspiranter inom Jobbtorg Resurs som avslutas (exklusive återremitterade) 18 månader efter inskrivning	51 %	48 %	48 %	Tertial 1 2012
Andel aspiranter inom Jobbtorg resurs som är självförsörjande sex månader efter avslut	76 %	75 %	75 %	Tertial 1 2012

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Genom insatser för 16-19 åringar som inte arbetar eller studerar bidrar nämnden till det brottsförebyggande arbetet i staden	2012-01-01	2012-12-31	
Minska återfallsbenägenhet i brott genom arbetsmarknadsinsatser i samband med frigivning	2012-01-01	2012-12-31	
Uppmuntra privata aktörer att erbjuda sommarjobb för ungdomar	2012-01-01	2012-12-31	

NÄMNDMÅL:

Arbetsgivare anställer aspiranter

- Uppfylls helt

En prioriterad uppgift är att kontinuerligt skapa nya kontakter med arbetsgivare, båda lokalt på varje jobbtorg, genom Jobbtorg Matchning och på central nivå.

NÄMNDMÅL:

Nyanlända flyktingar har efter samhällsorientering grundläggande kunskaper om det svenska samhället

- Uppfylls helt



Under årets första tertial har 20 kurser avslutats och bedömningen är att antalet kurser under år 2012 blir färre än de beräknade 100.

Den tidigare aviserade utökningen av målgruppen för samhällsorientering finns inte med som förslag i regeringens vårproposition. Övriga kommuner i den regiongemensamma samverkan har därför föreslagits att nuvarande avtal om samverkan förlängs till den 31 augusti 2013. Förvaltningen föreslår att arbetsmarknadsnämnden beslutar att arbetsmarknadsdirektören får i uppdrag att besluta om avtalets förlängning för stadens del.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar

● Uppfylls helt

Nämndens verksamheter bidrar till att målet nås genom att de agerar på ett miljömedvetet sätt.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel dubbdäck ● Uppfylls helt		0 %	0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	2012
Andel elbilar ● Uppfylls helt	8 %	8 %	8 %	5 %	2012
● Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100 %	Apr 2012
Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar ● Uppfylls helt		70 %	70 %	tas fram av nämnden/styrelsen	Halvår 1 2012
Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår ● Uppfylls helt		100 %	100 %	80 %	2012
Elanvändning per kvadratmeter ● Uppfylls helt		76 kwh/kvm	76 kwh/kvm	35 kWh	2012
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		



KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Ta fram och besluta om miljöhandlingsplan utifrån Stockholms miljöprogram 2012-2015	2012-01-01	2012-12-31	



KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning

● Uppfylls helt

Risk- och säkerhetsarbetet pågår och utvecklas utifrån stadens säkerhetsprogram med förebyggande säkerhetsrutiner och krisberedskap. En krisledningsövning genomförs under året.

Stockholmsvärdarna bidrar till en bättre utemiljö.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel identifierade sårbarheter som styrelse/nämnd avser förebygga eller minimera under året ● Uppfylls helt		100 %	100 %	100 %	2012
Antal krisledningsövningar i nämnd/bolag på ledningsnivå ● Uppfylls helt		1 st	1 st	46 st	2012

NÄMNDMÅL:

Insatsen Stockholmsvärdar ger en bättre utemiljö

● Uppfylls helt

Målet uppnås genom samarbetet med trafik- och renhållningsnämnden om Stockholmsvärdar.



KF:s INRIKTNINGSMÅL 2:

2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

Arbetsmarknadsnämnden bidrar till att kommunfullmäktiges inriktningsmål uppnås genom att studerande kan välja mellan olika utförare. Nämndens verksamheter ska ha en god kvalitet och fler studerande ska nå kunskapsmålen. Medarbetarna förväntas vara delaktiga och ta ansvar i verksamhetens utveckling.

Stadens integrerade ledningssystem (ILS) och programmet för kvalitetsutveckling som kommunfullmäktige beslutade om den 13 mars 2012 är utgångspunkt för att utveckla och förbättra styrningen och uppföljningen för nämndens verksamhet. Stadens revisorer konstaterar i årsrapporten för nämndens verksamhet under 2011 att verksamhetsplanen i huvudsak är ett tydligt styrdokument, men påpekar behovet av fler indikatorer inom sfi och vuxenutbildningen. Detta kommer att beaktas i nämndens verksamhetsplan för år 2013 då ett arbete pågår för att utveckla indikatorer som på ett bra sätt mäter måluppfyllelsen.

Programmet för delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2011-2016, Stockholm - En stad för alla, är utgångspunkt för nämndens pågående aktiviteter som ska bidra till att öka delaktighet för personer med funktionsnedsättning.

Guldkorn används för att skapa ökad förståelse, skapa stolthet och vi-känsla i förvaltningen. Under förvaltningens första verksamhetsår har cirka 40 guldkorn skickats in som bidrar till att långsiktiga visioner blir mer mänskliga och jordnära. Guldkornen används i såväl den interna som den externa kommunikationen. Varje guldkorn belyser nämndens huvuduppdrag - att rusta människor för jobb.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald

● Uppfylls helt

Studerande inom den kommunala vuxenutbildningen kan välja anordnare, inriktning, omfattning av studier samt i vilken form studierna ska bedrivas. För studerande finns möjlighet att studera hos ett stort antal utbildningsanordnare, såväl externa som egen regi. Studerande kan även välja egen regi-verksamheter i de kommuner som ingår i samarbetet inom "Vuxtio".

Även för sfi-studerande är valfriheten stor. De kan välja mellan tio olika upphandlade utbildningsanordnare och tre kommunala enheter. Sfi utbildningen finns på drygt 20 olika adresser.

NÄMNDMÅL:

Personer med funktionsnedsättning erbjuds möjlighet att delta i arbetslivet och nämndens lokaler är tillgängliga

● Uppfylls helt

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<ul style="list-style-type: none"> • Aktivt arbeta för att nämnder och bolag i staden ska ta emot personer med funktionsnedsättning i praktik, eller anställa personer med funktionsnedsättning 	2012-01-01	2016-12-31	
<p>Kommentar: Arbetet har påbörjats. Ett informationsmaterial har tagits fram och i maj startar en dialogturné till stadens förvaltningar och bolag.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Erbjuda praktikplatser som leder till ungdomsansättningar för ungdomar med funktionsnedsättning 	2012-01-01	2016-12-31	
<p>Kommentar: I arbetet med ungdomsansättningar har platser reserverats för unga med funktionsnedsättning. 14 unga från Jobbtorg Resurs har påbörjat praktik och fem har påbörjat sin ungdomsansättning.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Inventering enkelt avhjälpna hinder i arbetsmarknadsnämndens lokaler 	2012-01-01	2016-12-31	
<p>Kommentar: Förvaltningen kommer att anlita en tillgänglighetskonsult med syfte att som ett första steg inventera tre lokaler ur tillgänglighetssynpunkt.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Kompetensutveckling/ insatser som bidrar till att öka kunskaper om olika funktionsnedsättningar 	2012-01-01	2016-12-31	
<p>Kommentar: Under hösten erbjuds utbildningar till medarbetare i samverkan med KOGNUS - KOMPetens Genom Nätverkan Utbildning Samverkan. Dessa utbildningar har prövats tidigare och varit mycket uppskattade.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Krav på tillgängliga lokaler vid upphandling hos externa leverantörer. 	2012-01-01	2016-12-31	
<p>Kommentar: En klausul för upphandlingar har tagits fram i samverkan med nämndens upphandlingsansvarige, nämndens funktionshindersråd och funktionshindersombudsmannen på socialförvaltningen. I klausulen regleras krav på tillgänglighet.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Möjlighet att få vara med och besluta över insatser som man ska delta i 	2012-01-01	2016-12-31	
<p>Kommentar: Inom vuxenutbildningen och sfi finns möjligheten att välja bland upphandlade utförare och egenregi. Inom arbetsmarknadsavdelningen pågår ett kvalitetsarbete för att garantera alla aspiranter möjlighet till medinflytande vid val av insatser inom ramen för de krav som ställs på den enskilde utifrån reglerna om rätten till försörjningsstöd.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • Utbildningsinsatser i bemötandefrågor 	2012-01-01	2016-12-31	
<p>Kommentar: Under hösten kommer 53 medarbetare att utbildas i bemötandefrågor.</p>			

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<ul style="list-style-type: none"> • Åtgärdsplan enkelt avhjälpna hinder i arbetsmarknadsnämndens externa lokaler <p>Kommentar: Utifrån den inventering som ska genomföras i tre av förvaltningens lokaler kommer åtgärdsplaner att upprättas.</p>	2012-01-01	2016-12-31	
<ul style="list-style-type: none"> • Inventering av arbetsmarknadsnämndens informations- och kommunikationsvägar <p>Kommentar: Under hösten 2012 påbörjas arbetet med att inventera arbetsmarknadsförvaltningens information på www.stockholm.se.</p>	2012-01-01	2016-12-31	
<ul style="list-style-type: none"> • Plan för att åtgärda brister i arbetsmarknadsnämndens information och kommunikationsvägar <p>Kommentar: En plan kommer att tas fram under 2013.</p>	2012-01-01	2016-12-31	
<ul style="list-style-type: none"> • Utse ansvarig för tillgänglig information och kommunikation <p>Kommentar: Under hösten 2012 kommer en ansvarig att utses.</p>	2012-01-01	2016-12-31	
<ul style="list-style-type: none"> • Se över nämndens anställningsförfarande och utformande av tjänster så att personer med funktionsnedsättning har möjlighet att söka och klara av arbeten inom förvaltningen <p>Kommentar: Detta beaktas i den pågående översynen av stadens rekryteringsprocess.</p>	2012-01-01	2016-12-31	
<ul style="list-style-type: none"> • Inventera att alla utbildningslokaler är tillgängliga för personer med nedsatt rörelseförmåga <p>Kommentar: Nämnden reglerar detta genom att krav på tillgänglighet ställs i upphandlingsförfarandet av utbildningar.</p>	2012-01-01	2016-12-31	
<ul style="list-style-type: none"> • Studerande i behov av extra stöd erbjuds detta genom stödmaterial eller personell resurs <p>Kommentar: Både inom vuxenutbildning och sfi finns möjlighet till anpassad undervisning och individuellt stöd efter behov. Lärvox erbjuder helt anpassade utbildningar för personer som behöver det utifrån sin funktionsnedsättning.</p>	2012-01-01	2016-12-31	
<ul style="list-style-type: none"> • Studerande som inte kan studera i grupp erbjuds enskild undervisning <p>Kommentar: Möjligheten finns inom såväl sfi som vuxenutbildning.</p>	2012-01-01	2016-12-31	

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

NÄMNDMÅL:

Stockholmarna väljer mellan verksamheter av god kvalitet

● Uppfylls helt

Inom arbetsmarknadsavdelningen erbjuds insatser i såväl egenregi som av externa utförare inom ramen för det regelverk som gäller för insatser till personer som får försörjningsstöd. Inom Jobbtorg Stockholm pågår ett strukturerat kvalitetsarbete med stöd av verktyget resultatbaserad styrning. En omorganisation har genomförts i början av året som innebär större tydlighet i organisationen och som därmed underlättar det fortsatta kvalitetsarbetet.

Inom vuxenutbildningen pågår ett gemensamt utvecklingsarbete inom ramen för "Vuxtio" för uppföljning av kvalitet och resultat som ska anpassas till de förutsättningar som ges inom varje samarbetskommun. Förvaltningen följer under våren upp tecknade avtal hos varje enskild anordnare. För att stärka kvalitetsarbetet och ge utbildningsanordnarna stöd i deras analys av verksamheten har inom sfi det systematiska kvalitetsarbetet förstärkts genom framtagningen av en arbetsgång i form av ett kvalitetshjul. Beslut har tagits om en omorganisation som innebär ökade resurser för uppföljning av verksamheten.

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

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel godkända sfi elever efter ett år	45 %	43 %	43 %	öka	2012

● Uppfylls helt

Kommentar: Andelen studerande som klarar hela sfi-utbildningen på ett år har ökat de senaste åren. Det beror dels på att det kommer fler studerande med hög utbildning, dels på att skolorna blir bättre och bättre på att individualisera undervisningen. Bedömningen är dock att årets resultat kommer att ligga närmre 43 procent än första kvartalets resultat på 45 procent. Detta då underlaget är baserat på årets tre första månader då relativt få studerande avslutar sin utbildning.

Andel kursdeltagare inom grundläggande vuxenutbildning som under läsåret fullföljt kurs		86 %	86 %	öka	2012
---	--	------	------	-----	------

● Uppfylls helt

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel kursdeltagare inom gymnasial vuxenutbildning som under läsåret fullföljt kurs ● Uppfylls helt		86 %	86 %	öka	2012

NÄMNDMÅL:

Studeringe när kunskapsmålen för utbildningen

● Uppfylls helt

Målet är att fler studerande ska nå målen för utbildningen inom den kommunala vuxenutbildningen. Förvaltningen arbetar med att synliggöra både generella och specifika resultat i dialog med anordnarna. Förvaltningen anordnar träffar för bland annat studerandeinflytande, matematik och individpassat lärande.

För vuxenutbildningen börjar den nya skollagen, nya kursplaner, ny betygsskala samt den nya förordningen att gälla den 1 juli 2012. Nämnden ansvarar för att varje utbildning har en hög kvalitet och ska se till att övergången mellan nya och gamla systemet ska fungera på ett tillfredsställande sätt.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
Andel studerande inom vuxenutbildningen som uppnår godkänd nivå inom Matematik A. ● Uppfylls helt		60 %	60 %	2012
Kommentar: Förvaltningen analyserar och kommunicerar aktivt de insatser som görs för att stärka kunskapen om matematikresultaten i syfte att finna verkningsfulla insatser så att nämndens mål nås om att fler studerande ska uppnå godkänd nivå inom matematik A.				

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Intensifiera arbetet med att höja kunskapsmålen inom matematik på gymnasial nivå ●	2012-01-01	2012-12-31	

NÄMNDMÅL:

Studeringe vid sfi får språkkunskaper som gör dem förberedda för arbete och studier

● Uppfylls helt

Resultaten är goda för de studerande som fullföljer sina studier. Resultaten har blivit bättre flera år i rad, vilket innebär att den pedagogiska kvaliteten också har

ökat. Samtidigt är antalet avbrott stort. Det beror på att arbetsmarknaden i staden är god, vilket innebär att en stor del av de studerande arbetar parallellt med studierna och/eller avslutar sina studier för att de fått ett arbete. För de som arbetar eller praktiserar erbjuds ett antal olika möjligheter, såsom kvällskurser, lördagskurser, distansundervisning och individuella scheman. Målet för 2012 är att marknadsföra dessa möjligheter ännu mer.

Stadens revisorer har i årsrapporten för arbetsmarknadsnämndens verksamhet under år 2011 noterat att närvaron, 67 procent, inte är tillräckligt hög för att verksamheten ska anses vara kostnadseffektiv. Bedömningen är dock, utifrån jämförelser med annan frivillig utbildning för vuxna, att närvaron inom sfi är relativt god. En förklaring är att en majoritet av de studerande, drygt 70 procent, försörjer sig själva och därför har andra åtaganden samtidigt som de studerar.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
<ul style="list-style-type: none"> ● Andel sfi-studerande som tar betyg efter slutförd kurs 	90 %	85 %	85 %	Tertial 1 2012

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg

● Uppfylls helt

En god kvalitet säkerställs genom systematiska uppföljningar och utveckling av områden som behöver förbättras. Kvalitetsgarantierna tydliggör verksamhetens åtaganden. Brukarna synpunkter och klagomål är viktiga i förbättringsarbetet liksom chefernas och medarbetarnas ansvar och engagemang.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

● Uppfylls helt

Nämnden förväntas i hög utsträckning bidra till att kommunfullmäktiges mål nås. Nämndens verksamheter har fokus på utvecklingsfrågor där medarbetarna uppmanas och förväntas att vara delaktiga och ta ansvar. Verksamheterna arbetar med frågor om arbetsmiljö och delaktighet samt förbättringar utifrån resultatet från föregående års medarbetarenkät.

I samband med att kommunstyrelsen behandlade ärendet om avstämning av mål och budget för 2012 den 22 februari 2012 uppmanades bland andra arbetsmark-

nadsnämnden att justera årsmålet för sjukfrånvaron och ta fram en aktivitet som stöder detta. Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar att justera årsmålet för sjukfrånvaron, från 4,5 procent som fastställdes i verksamhetsplanen till 4,0 procent. Vidare att aktiviteten om att utveckla hälsocoacher vid nämndens arbetsplatser som stöd för målpuffyllelsen.

Vidare föreslås att årsmål för indikatorn *Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid fastställs till 100 procent*, årsmålet för indikatorerna *Chefer ställer tydliga krav på sina medarbetare* fastställs till 75 procent och årsmålet för indikatorn *Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete* till 83 procent.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Aktivt Medskapandeindex				fastställs 2012	2012
Kommentar: Målvärde ska fastställas i tertialrapport 2 för 2012.					
Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid		100 %	100 %	fastställs 2012	2012
● Uppfylls helt					
Kommentar: Nämnden har under våren identifierat tio medarbetare där orsaken till deltidsanställningen är oklar och kan tolkas som en ofrivillig deltidsanställning. Av dessa har två anmält att de önskar utökad sysselsättningsgrad och nämndens målsättning är att erbjuda heltidsanställningar under året när så är möjligt för verksamheten. Nämnden eftersträvar även att samtliga framtida nyrekryteringar ska vara på heltid om inte mycket särskilda skäl eller frivillighet föranleder en deltidsanställning.					
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare		75 %	75 %	fastställs 2012	2012
● Uppfylls helt					
Kommentar: Målvärdet motsvarar utfallet i 2011 års medarbetarenkät.					
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete		83 %	83 %	fastställs 2012	2012
● Uppfylls helt					
Kommentar: Målvärdet motsvarar utfallet i 2011 års medarbetarenkät.					
Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)		4 %	4 %	4,5 %	2012
● Uppfylls helt					



NÄMNDMÅL:

Nämnden är en attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare

- Uppfylls helt

Målet förväntas uppnås. Alla arbetsplatser har upprättat en handlingsplan utifrån 2011 års medarbetarenkät och arbetar utifrån denna i syfte att förbättra och/eller bibehålla en bra arbetsmiljö som stimulerar utveckling och eget ansvarstagande.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
En utbildning i lönesättning för samtliga chefer med personalansvar ska genomföras	2012-01-01	2012-04-30	
Kommentar: 37 av förvaltningens chefer deltog i utbildningen som genomfördes den 7 och 8 mars.			
● Ett ledarutvecklingsprogram för förvaltningens chefer ska tas fram	2012-01-01	2012-12-31	
● Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som är upprättad eller uppdaterad under året	2012-01-01	2012-12-31	
● Utveckla arbetet med hälsocoacher vid nämndens arbetsplatser	2012-03-01	2012-12-31	
● Arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud ska genomföras	2012-01-01	2012-12-31	
● Handlingsplan mot kränkande behandling ska implementeras i nämndens verksamheter	2012-01-01	2012-12-31	
● Riktlinjer vid våld och hot om våld ska implementeras i nämndens verksamheter.	2012-01-01	2012-06-30	



KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:

3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Arbetsmarknadsnämnden bidrar till att kommunfullmäktiges inriktningsmål uppnås genom åtgärder för en ökad kostnadsmedvetenhet inom förvaltningens verksamheter. En effektiv administration med bra rutiner möjliggör att enheterna kan följa sin budget och uppföljningen av denna.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.1 Budgeten ska vara i balans

● Uppfylls helt

För arbetsmarknadsnämndens verksamhet prognostiseras en ekonomi i balans för år 2012.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljksamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	100 %	100 %	100 %	100 %	Tertial 1 2012
Nämndens budgetföljksamhet före resultatöverföringar (alla nämnder)	100 %	100 %	100 %	100 %	Tertial 1 2012
Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)		+/- 1 %	+/- 1 %	+/- 1 %	2012

NÄMNDMÅL:

Nämndens verksamheter bedrivs utifrån fastställd budget med en ekonomi som är i balans

● Uppfylls helt

Verksamheternas enhetschefer ges råd och stöd i uppföljningen av sin budget. Utfall och prognoser redovisas till nämnden i månadsrapporter och tertialrapporter. Därmed säkerställs att åtgärder vidtas vid befarade avvikelser.



Uppföljning av driftbudget

Nämnden prognostiserar sammantaget en ekonomi i balans för år 2012.

Arbetsmarknad

Inga budgetavvikelser beräknas för arbetsmarknadsavdelningens verksamheter. Arbetsmarknadsavdelningens verksamhet har organiserats om den 1 april i syfte att skapa en förbättrad struktur och enhetlighet.

Svenskundervisning för invandrare (sfi)

Sammantaget prognostiseras för sfi verksamheten en ekonomi i balans för år 2012. För första tertialen registreras en ökning av antalet prestationer jämfört med nämndens budget och år 2011. Ökningen inkluderar Språkstöd för nyanlända, en verksamhet som tidigare drevs som ett projekt men som nu ingår i den ordinarie verksamheten. Om ökningen fortsätter beräknas antalet heltidsstuderande för år 2012 bli cirka 900 fler än de 8 850 som kommunfullmäktige fastställt i nämndens budget. De ökade prestationerna motsvarar 21,6 mnkr. Förvaltningen avser att återkomma till nämnden i tertialrapport 2 med förslag om en budgetjustering.

Egenregiverksamheterna Stockholms intensivsvenska för akademiker (SIFA) och SFI Västerort prognostiserar lägre intäkter än planerat. Enheterna kommer under året anpassa sina kostnader för att få en ekonomi i balans.

Regiongemensam samhällsorientering

Ingen avvikelse i förhållande till budget prognostiseras.

Vuxenutbildning

Antalet kursdeltagare har ökat jämfört med samma period 2011. Detta kan för år 2012 resultera i en ökad volym i förhållande till fastställd budget. Kommunfullmäktiges tilldelning av resurser för vuxenutbildningen är ett fast belopp, oberoende av volym. Förvaltningen bedömer att om antalet studerande fortsätter att vara lika högt under resten av året som under första tertialet skulle detta leda till att kostnaderna överstiger kommunfullmäktiges tilldelning. Om inte tilldelningen redan under 2012, i likhet med övriga pedagogiska verksamheter, förändras med ökad volym, måste förvaltningen vidta åtgärder för att nå en ekonomi i balans. Egenregiverksamheten Åsö vuxengymnasium redovisade för år 2011 ett underskott på 14,3 mnkr, varav 6,5 mnkr var engångskostnader. Enheten påbörjade under hösten 2011 åtgärder för att nå en ekonomi i balans. Dessa fortsätter under 2012 med fokus på kursutbud, lärarbemanning och lokalyta. Åtgärderna förutsätts resultera i en ekonomi i balans år 2012. En osäkerhet är dock hur snabbt dessa kan verkställas och genomföras.

Nämnd och övergripande administration

Ingen avvikelse i förhållande till budget prognostiseras.

Arbetsmarknadsnämndens har i uppdrag att samordna finska som förvaltnings-
språk i Stockholm. Kommunstyrelsen beslutade i ärendet *Avstämning av mål och*



budget 2012 att till nämnden fördela 1,3 mnkr, vilket är en del av statsbidraget för Stockholms stad som finskt förvaltningsområde. Nämnden föreslås att hos kommunstyrelsen begära en omslutningsförändring för detta belopp.

Statsbidrag för flyktingmottagande

Verksamheten övertogs från Skärholmens stadsdelsnämnd den 1 januari 2012. Då Migrationsverket har minskat generalschablonen beräknas intäkterna bli drygt 10 mnkr lägre. Enligt kommunfullmäktiges beslut, utl 2010:91, ska den regiongemensamma samhällsorienteringen finansieras genom att nämnden får medel motsvarande det statsbidrag som staden får för samhällsorienteringen för nyanlända. Detta bidrag är en del av generalschablonen från Migrationsverket och finansierar stadens del av den regiongemensamma samhällsorienteringen. Även detta bidrar till att intäktskravet blir svårt att uppnå. Förvaltningen återkommer i tertialrapport 2 med en redovisning av intäkterna och eventuellt ett förslag om att nämnden hos kommunstyrelsen begär en budgetjustering.

Det är värt att notera att statsbidraget, förutom de intäkter som budgeterats på arbetsmarknadsnämnden, avser ersättningen för de kostnader som stadsdelsnämnderna har för flyktingmottagandet. Detta belopp som återsöks av arbetsmarknadsnämnden uppgår till knappt 95 miljoner kronor och fördelas i sin helhet till stadsdelsnämnderna.

Driftbudget per verksamhetsområde 2012, mnkr

	Budget	Prognos	Avvikelse	varav omslutningsförändringar
<u>Kostnader</u>				
Arbetsmarknad	284,8	284,8	0,0	0,0
Svenskundervisning	218,4	218,4	0,0	0,0
Regiongemensam samhällsorientering	7,4	7,4	0,0	0,0
Vuxenutbildning	313,4	313,4	0,0	0,0
Nämnd och övergripande administration	41,1	42,4	-1,3	1,3
Statsbidrag för flyktingmottagande	0,0	0,0	0,0	0,0
Summa kostnader	865,1	866,4	-1,3	1,3
<u>Intäkter</u>				
Arbetsmarknad	-56,2	-56,2	0,0	0,0
Svenskundervisning	-19,1	-19,1	0,0	0,0
Regiongemensam samhällsorientering	-7,4	-7,4	0,0	0,0
Vuxenutbildning	-89,0	-89,0	0,0	0,0
Nämnd och övergripande administration	-4,2	-5,5	1,3	-1,3
Statsbidrag för flyktingmottagande	-80,8	-80,8	0,0	0,0
Summa intäkter	-256,7	-258,0	1,3	-1,3
Netto	608,4	608,4	0,0	0,0



Resultatenheter

Arbetsmarknadsnämnden har inga resultatenheter.

Investeringar

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

Betydande projekt som inte är investeringar

Inom arbetsmarknadsnämnden bedrivs en rad projekt som delfinansieras av bland andra Europeiska Socialfonden (ESF).

Etablering Stockholm bygger en sammanhållen etableringskedja för nyanlända personer för att korta vägen till arbetsmarknaden. I projektet sker en utveckling och säkring av kvaliteten av de insatser som görs. Nya metoder utvecklas för språkinläring för kortutbildade, matchning och byggande av nätverk med arbetsmarknaden. Projektet är en samverkan mellan sfi, Jobbtorg Stockholm, stadsdelsnämnderna och Arbetsförmedlingen samt Röda Korset och arbetsgivare.

Projekttiden är augusti 2009 till augusti 2012. ESF har beviljat 36,8 mnkr. Förvaltningen undersöker möjligheten att förlänga projektet.

Filur bygger ett särskilt stödprogram för ungdomar som, trots olika insatser, inte kommer vidare till arbete och studier eller kan hålla sig kvar. Insatserna är fördjupad kartläggning, självstärkande utbildning, studie- och yrkesvägledning samt arbetslivsmentorer.

Projekttiden är februari 2010 till december 2012. ESF har beviljat 6,3 mnkr. Förvaltningen undersöker möjligheten att förlänga projektet.

Merit riktar sig till ungdomar som behöver en introduktion och stöd på vägen till arbete eller utbildning. En väsentlig del är att följa ungdomen under den första tiden i skolan eller på arbetsplatsen för att förhindra avhopp. I projektet ingår en uppsökande del riktad till ungdomar boende på Järvafältet i samverkan med stadsdelsnämnderna Spånga-Tensta och Rinkeby-Kista samt Järvalyftet.

Projekttiden är augusti 2010 till juli 2013. ESF har beviljat 19,8 mnkr.

FAMU riktar sig till långtidsarbetslösa med fokus på Järvafältet. Målgruppen är ofta mycket lågutbildad, saknar erfarenhet av svensk arbetsmarknad och har brister i svenska språket. Projektet är ett led i jobbtorgens arbete för att utarbeta nya metoder för grupper som blir kvar länge vid jobbtorgen och där ordinarie insatser inte räcker till.

Projektet startade hösten 2010 och pågår till augusti 2013. ESF har beviljat 17,3 mnkr.

Transnet syftar till att utveckla internationellt erfarenhetsutbyte för verksamheter inom nämndens ansvarsområde.



Projektet startade hösten 2011 och pågår till januari 2014. ESF har beviljat 8,7 mnkr.

Xplore riktar sig till arbetslösa personer som får försörjningsstöd av andra skäl än arbetslöshet och som har, eller tros ha, någon form av hinder för att kunna närma sig arbetsmarknaden. Projektet har två delar; arbetsprövning och arbetsförberedelse.

Projektet startade i december 2011 och pågår till juni 2014. ESF-rådet beslutar om stödets storlek våren 2012.

Järvalärling syftar till att ungdomar som inte söker ordinarie vuxenutbildning, ges möjlighet att via Hantverksakademins yrkesintroduktion i Husby påbörja lärlingsutbildning.

Projektet som startade hösten 2010 och planeras att pågå till sommaren 2013 är finansierat av kommunstyrelsens projekt Järvalyftet.

Omslutningsförändringar

Nämnden begär omslutningsförändring om 1,3 miljoner kronor till verksamhet för finska som förvaltningspråk i Stockholms stad.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

● Uppfylls helt

För att nämndens verksamheter ska ha säkra och bra rutiner pågår ett systematiskt arbete för den interna kontrollen liksom ansvaret för denna som ska vara tydligt.

Uppföljningen av e-tjänsterna Söka sommarjobb och Jobbtorgsportalen redovisas i bilaga.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationns andel av de totala kostnaderna (alla nämnder)		4 %	4 %	minska	2012
Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen (alla nämnder)		2 st	2 st	tas fram av nämnden	2012

Kommentar: Arbetsmarknadsnämnden föreslås vid sitt sammanträde den 22 maj 2012 besluta att nominera två enheter till kvalitetsutmärkelsen.



Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål är viktiga för att förbättra nämndens verksamheter. Deltagarnas perspektiv ger goda förutsättningar för att utveckla verksamhetens rutiner, arbetssätt och behovet av att utveckla medarbetarnas kompetens. I februari lanserades e-tjänsten Tyck till också för arbetsmarknadsnämndens verksamheter. Möjligheten för brukare och allmänhet att bidra med sina synpunkter och klagomål har genom e-tjänsten ökat.

Förvaltningen avser att i ett särskilt ärende till nämnden redovisa rutinerna för hanteringen av synpunkter och klagomål. Detta bland annat med anledning av ett uttalande om en modell för hur dessa ska redovisas till nämnden som gjordes i samband med att nämnden den 27 mars 2012 behandlade kvalitetsgarantier.

Under första tertialen har 172 synpunkter och klagomål inkommit. De flesta har rört antagningen till vuxenutbildningen. Drygt 40 har inkommit till de verksamheter som arbetar med arbetsmarknadsåtgärder och cirka 20 från verksamheter inom sfi.

Arbetsmarknadsåtgärder

Till Jobbtorg Stockholm och START har det kommit in 44 synpunkter och klagomål.

- 28 synpunkter och klagomål har rört lokalerna. Det har handlat om tillgången till kaffe, utrymme för personer att tala i telefon, antalet datorer et cetera. Alla klagomål har hanterats, åtgärdats och kommunicerats med berörd aspirant. I de fall klagomålen varit anonyma har åtgärden kommunicerats på allmän plats som till exempel en gemensam anslagstavla.
- 5 synpunkter och klagomål har rört bemötande. Dessa har bemötts med samtal mellan chef och berörd personal.
- 6 synpunkter och klagomål har rört verksamhetens innehåll. Ett fåtal klagomål har gällt verksamheten i stort som upplevts att den inte bidrar till att få jobb. Samtliga klagomål har diskuterats med berörd aspirant och leverantör.
- 5 synpunkter och klagomål har handlat om tillgänglighet och information. Aspiranter har efterfrågat ökad tillgänglighet i form av ökade öppettider. Personal har bemött synpunkterna och klagomålen i samtal med aspiranterna. Ett jobbtorg har också inlett ett försök med utvidgade öppettider som ska utvärderas.



Svenskundervisning för invandrare (sfi)

Inom sfi har det till och med den 31 mars inkommit 20 synpunkter och klagomål.

- 5 synpunkter och klagomål har rört lärarna och undervisningen. Dialog har förts med berörd skola.
- 5 synpunkter har handlat om organisationen av verksamheten: den studerande anser sig ha blivit placerad i fel grupp eller att det är för många lärarbyten. Dialog har förts med berörda anordnare. I ett par fall har gruppbyte kunnat ske på aktuell skola med de andra har resulterat i byte av anordnare.
- Ett klagomål har avsett missnöje med bedömning av prov och betygsättning. I detta fall har kontakt tagits med aktuell skola och biträdande rektor har efter en egen bedömning av provet kunnat styrka skolans bedömning.
- 6 synpunkter har rört möjligheten att göra prov vid önskat tillfälle. Det beror oftast på att de studerande inte fått tillfredsställande information om hur lång tid deras kurs beräknas ta. Ett aktivt arbete för att skolorna ska ge alla studerande preliminära sluttider pågår.
- 3 synpunkter och klagomål rör bemötandet. Klagomålen har följts upp med ett samtal med utbildningsansvarig hos berörd anordnare. Ett klagomål har inkommit på verksamheten vid SFI-centrum.

Vuxenutbildning

Inom vuxenutbildningsavdelningen och Vuxenutbildning Stockholm har 108 synpunkter och klagomål inkommit.

- 70 skriftliga synpunkter som rör antagningen och ett klagomål som gäller servicen på enheten.
- 13 klagomål har inkommit från personer som begärt ändring av tidigare angivna utbildningsbakgrund i syfte att förbättra sina möjligheter att studera inom den kommunala vuxenutbildningen.
- 25 synpunkter och klagomål inkommit till avdelningens rektor för externa anordnare om missnöje med utbildningen, att administrationen inte fungerar samt från personer som inte beviljas studier till andra kommuners utbildning.

Bilaga: Uppföljning av e-tjänsten Söka sommarjobb och Jobbtorgsportalen