

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon 08-508 11 818**Till**
Servicenämnden
2015-09-22

Tertialrapport 2 2015

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 2 med delårsbokslut till kommunstyrelsen.

Christer Edfeldt
FörvaltningschefAnnika Rapp
Administrativ chefKarin Toll-Lane
VerksamhetschefAnna-Karin Sandén
VerksamhetschefAnne-Sofie Ohlsson
VerksamhetschefMariann Hellström
VerksamhetschefLiselothe Engelgren
Verksamhetschef

Sammanfattning

Servicenämnden bidrar planenligt till att infria stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Målen för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i stort komma att uppnås under året och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Prognosen för det ekonomiska årsutfallet visar ett överskott om 3,7 mnkr före resultatdispositioner. För utfallet efter resultatdispositioner prognostiseras ett överskott om 4,2 mnkr.

Inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman* erbjuder nämnden genom kontaktcenterverksamheten information och vägledning om äldreomsorg, förskola och skola m fl verksamheter inom staden. Kontaktcenter ska under året också medverka i en utredning som syftar till insatser som ska underlätta kontakten med verksamheter som erbjuder tidiga sociala insatser.

Nämnden bidrar till att infria målet *Ett klimatsmart Stockholm* bland annat genom att miljöhänsyn tas vid kravställande och uppföljning inom nämndens centralupphandlingar. Vidare medverkar nämnden till att infria målet genom att inom ramen för den egna verksamheten verka för minskad miljöpåverkan inom staden i samband med avfallshantering och transporter.

För att medverka till att uppfylla målet *Ett ekonomiskt hållbart Stockholm* genomför nämnden insatser för att effektivisera stadens administration. Här bidrar nämnden till att skapa förutsättningar för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och kunna fokusera på sina kärnverksamheter. Vidareutveckling av tjänsterna/verksamheterna sker inom samtliga ansvarsområden.

Nämndens bidrag till att uppfylla målet *Ett demokratiskt hållbart Stockholm* sker genom kontaktcenter som erbjuder information och service som anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk och funktionsnedsättning. I övrigt medverkar nämnden till att infria målet genom att värna om sociala och demokratiska värden i samband med upphandlingar.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena.

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2015-09-15. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

Inledning

I det följande redovisas hur långt nämnden har kommit i arbetet med att bidra till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges inriktningsmål inklusive en analys av utfallet samt prognos för helåret. Som ett led i detta anges också uppfyllelsen av nämndens mål samt utfall och prognos för kommunfullmäktiges indikatorer. I redovisningen ingår i förekommande fall risker för att mål inte uppnås samt åtgärder som vidtas med anledning av detta.

Bedömningen av måluppfyllelse grundas dels på utfall och prognoser för de målvärden (årsmål) och aktiviteter som ingår i nämndens verksamhetsplan, dels på analys av andra väsentliga delar av måluppfyllelsen vilka inte fångas med kvantitativa mått. Här avses hur väl olika insatser, utvecklingsarbete m m stämmer med de förväntade resultaten och den målbild som beskrivs i verksamhetsplanen. Med utgångspunkt från ovan har därefter en samlad analys och bedömning gjorts för respektive mål.

Till ärendet hör bilagor och blanketter för ekonomiska resultat enligt stadsledningskontorets anvisningar.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

 Uppfylls helt


Nämnden bidrar genom kontaktcenter till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Verksamheten erbjuder information och vägledning om äldreomsorg, förskola och skola m fl verksamheter inom staden. Kontaktcenter ska under året också medverka i en utredning om införande av ett 020-nummer som ska underlätta kontakten med verksamheter som erbjuder tidiga sociala insatser. Vidare medverkar nämnden till att infria målet i samband med det interna säkerhetsarbetet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

 Uppfylls helt

Socialnämnden ska i samråd med arbetsmarknadsnämnden och servicenämnden utreda införandet av ett 020-nummer till mottagningsgrupper, jobbtorg och socialjouren. Förvaltningen inväntar att socialförvaltningen, som har i uppdrag att leda utredningen ska initiera starten av detta arbete.


	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Socialnämnden ska i samråd med arbetsmarknadsnämnden och servicenämnden utreda införandet av ett 020-nummer till mottagningsgrupper, jobbtorg och socialjouren.	2015-01-01	2015-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5 Stockholm är en stad som håller ihop, med trygga och levande stadsdelar

 Uppfylls helt

Nämnden bidrar till att infria målet genom ett förebyggande säkerhetsarbete som syftar till att minimera risker för olyckor samt att ha en god handlings- och krisberedskap för allvarliga eller extraordinära händelser. Liksom föregående år genomförs risk- och sårbarhetsanalyser vilka utgör grund för förvaltningens säkerhetsarbete och krisberedskap samt är en del av underlaget till stadens gemensamma risk- och sårbarhetsanalys.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Prognos helår	Års mål	KF:s årsmål	Period
	Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA		100 %		100 %	100 %	2015

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

 Uppfylls helt

Nämnden bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet genom verksamheten vid Kontaktcenter Stockholm/Äldre direkt. Verksamheten erbjuder äldre och deras anhöriga information och vägledning inom äldreomsorgsområdet.

Nämndmål:

Servicekommittén ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet

 Uppfylls helt

Nämnden bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet genom verksamheten vid Kontaktcenter Stockholm/Äldre direkt. Verksamheten erbjuder äldre och deras anhöriga information och vägledning inom äldreomsorgsområdet.

I budget 2015 anges att en översyn av omfattning och uppdrag för Äldre direkt ska göras under året. Detta i syfte att se hur samverkan med stadsdelsnämnderna kan öka. Översynen anknyter väl till ett redan påbörjat arbete med att se över verksamhetens gränssnitt för att erbjuda mer service och avlasta stadsdelsförvaltningarna ytterligare. Förvaltningen har startat ett samarbete med äldreförvaltningen och resultatet av detta arbete ska presenteras i ett gemensamt ärende till servicekommittén och äldrekommittén under hösten.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

 Uppfylls helt

Nämnden bidrar till att infria målet *Ett klimatsmart Stockholm* bland annat genom att miljöhänsyn tas vid kravställande och uppföljning inom nämndens centralupphandlingar. Vidare medverkar nämnden till att infria målet genom att inom ramen för den egna verksamheten verka för minskad miljöpåverkan inom staden i samband med avfallshantering och transporter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

Uppfylls helt

Servicenämnden värnar om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas vid kravställande och uppföljning i samband med de centralupphandlingar och samordnade upphandlingar som nämnden ansvarar för.

Nämnden medverkar också i arbetet med att ta fram stadens miljöprogram 2016-2019. I samarbete med miljöförvaltningen genomförs upphandling av ett kemikalierregister, vilket sker i enlighet med kemikalieplanen.

Vidare deltar nämnden i ett samarbete inom staden som syftar till att utreda förutsättningarna för samlastning av stadens egna varuleveranser.

Nämnden medverkar också till att infria målet inom ramen för den egna verksamheten (framför allt genom utveckling av skanning). Detta bidrar till att minska miljöbelastningen i samband med avfallshantering och transporter inom staden.

Nämndmål :

Servicenämnden ska bidra till ett klimatneutralt Stockholm

Uppfylls helt

Servicenämnden värnar om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med centralupphandlingar. Ett minimikrav är att leverantören (entreprenören/utföraren) ska sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten. Vidare ställs specifika miljökrav som anpassas till föremålet för upphandling. Miljömålen följs upp systematiskt minst årsvis, då leverantören får redogöra för sitt miljöarbete samt insatser/resultat i förhållande till de ställda miljökraven. Vad gäller vissa avtalsområden, såsom exempelvis persontransporter, sker uppföljningen halvårsvis.



Servicenämnden deltar i ett samarbete inom staden som syftar till att utreda förutsättningarna för samlastning av stadens egna varuleveranser. Trafiknämnden är huvudansvarig för detta uppdrag och i övrigt deltar även exploateringsnämnden samt

miljöförvaltningen i arbetet. Målsättningen är att ett genomförandeprojekt ska vara igång senast 2018.

Nämnden medverkar också i arbetet med att ta fram stadens miljöprogram 2016-2019, i arbetsgruppen ”Giftfria varor och byggnader”. Nämnden genomför i samarbete med miljöförvaltningen upphandling av ett kemikalierregister för staden vilket sker i enlighet med kemikalieplanen.

Därutöver bidrar nämnden även till att infria målet genom att utveckla metoder för elektronisk hantering i de administrativa processerna (exempelvis med skanning) vilket bidrar till minskad miljöpåverkan i samband med avfall och transporter.

Årsmålet för elanvändning per kvadratmeter bedöms inte komma att uppnås helt. Elförbrukningen hittills under året ska analyseras närmare under hösten vilket ska utgöra grund för åtgärder i syfte att minska förbrukningen.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Elanvändning per kvadratmeter		38 kwh/kvm		32 kwh/kvm	32 kWh	2015

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

 Uppfylls helt

Nämnden arbetar inom ramen för sitt verksamhetsansvar vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administration. Här bidrar nämnden till att skapa förutsättningar för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och kunna fokusera på sina kärnverksamheter. Tjänsteutveckling bedrivs med utgångspunkt från kundernas behov samt i beaktande av nyttan för staden som helhet. Upphandlingsverksamheten har deltagit i kommunstyrelsens arbete med att kartlägga vilka områden som ska omfattas av en centralupphandling och som kan genomföras av servicenämnden.





KF:s mål för verksamhetsområdet:





3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

◆ Uppfylls delvis

Nämnden bereder möjligheter för att ta emot några av jobbtorgens aspiranter genom att tillskapa praktikplatser inom förvaltningen. Samma ambitioner gäller för yrkesintroduktionsanställningar och lärlingsanställningar inom nämndens verksamheter. Förvaltningen ser också över möjligheterna till att erbjuda kommunal visstidsanställning till personer som behöver bryta bidragsberoende och få pröva ett arbete. En handläggare inom förvaltningen har ett särskilt samordningsansvar för dessa frågor. Hittills har detta resulterat i ett praktikarbete för en av jobbtorgens aspiranter.

Förvaltningen har tagit emot fem ungdomar i sommarjobb vilket innebär att årsmålet (sju) inte har uppnåtts. Skälet till detta är att förändringar av förvaltningens verksamhet har medfört att arbetsuppgifter för ungdomarna inte har kunnat erbjudas i förväntad omfattning.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	1 st	0 st	3 st	3 st	500 st	Tertial 2 2015
  Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	5 st	7 st		7 st	6 700 st	2015

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Arbetsmarknadsnämnden ska ansvara för att i samverkan med stadens nämnder och bolag genomföra ett utvecklingsarbete med syfte att stadens praktikplatser ska anpassas till de behov som finns hos jobbtorgens aspiranter. Stadens nämnder och bolag ska medverka i denna samverkan och i arbetet med att bereda aspiranterna praktiktillfällen	2015-01-01	2015-12-31	
  Nämnderna ska möjliggöra yrkesintroduktionsanställningar och lärlingsanställningar inom sina verksamheter	2015-01-01	2015-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

 Uppfylls helt

Nämndens bidrag till att infria målet överensstämmer med verksamhetsplanen. Nämnden prognostiserar för året ett överskott om 3,7 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 4,2 mnkr efter resultatdispositioner.

Periodens målsättningar och avsedda resultat uppnås i stort. Nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms huvudsakligen komma att infrias och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat.

Nämnden arbetar planerligt vidare med att utveckla tjänsterna i dialog med kunderna och övriga intressenter. För att underlätta för kunderna att finna information och använda tjänsterna pågår planerligt ett arbete med att utveckla en kundportal. Via portalen ska kunderna kunna hitta all information, registrera sitt ärende samt kommunicera med serviceförvaltningen. Samtidigt pågår arbetet med att införa ett ärendehanteringssystem inom förvaltningen. I ett första steg införs ett system för supportfunktion inom effektivt inköp vilket startar under hösten. Under nästa år ansluts löneadministrationen och upphandlingsverksamheten. Då kundportal och ärendehanteringssystem till viss del ska vara integrerade sker införande och utveckling av dessa ”system” parallellt.

Kundernas/ medborgarnas uppfattning om tjänsterna följs upp och resultatet används som utgångspunkt för förbättringsarbete. För att få mer tid att analysera och använda kundernas synpunkter som underlag för verksamhetsplaneringen skjuts de tidigare planerade årliga kundundersökningarna för kontaktcenter, upphandling, ekonomi samt lön och pension fram för att genomföras under våren med start 2016. Inför genomförandet kommer förvaltningen också att se över formerna för undersökningen.

Alla medarbetare engageras i att förverkliga den gemensamma värdegrunden i verksamheterna. Som ett led i detta har ett värdegrundsspel genomförts under våren och erfarenheterna från detta ska användas i fortsatta diskussioner om serviceattityd, ansvar, bemötande med mera. Vidare fortsätter satsningen på bemötandefrågor också i form av coachning av medarbetarna.

Arbetet med Lean som metod för verksamhetsutveckling, ökat kundvärde och effektivisering fortsätter inom förvaltningen.

Kontaktcenters verksamhet utförs planenligt och nämndens mål för verksamheten bedöms som helhet komma att uppfyllas. Andelen ärenden som löses vid första kontakten är under perioden 86,5% vilket innebär att nämndens mål som är 80% bedöms komma att överträffas. Sammantaget är 84% av medborgarna nöjda med servicen som helhet (att jämföra med nämndens årsmål som är 90%). Prognosen för helåret är 85% och bedömningen är därmed att årsmålet inte helt kommer att uppnås. Årsmålet för andelen besvarade samtal inom en minut kan inte heller förväntas uppnås då utfallet för perioden (64%) är lägre än årsmålet (85%). Här ska tilläggas att 79% får svar inom tre minuter vilket motsvarar vad medborgarna bedöms uppfatta som en rimlig väntetid. Fortsatta insatser, främst i form av personalförstärkning och effektivisering av arbetssätt, sker för att förbättra resultaten gällande svarstider. För att höja resultatet angående medborgarnas nöjdhet arbetar verksamheten även med att säkerställa att rätt information alltid ges samt med coachning och kompetensutveckling för medarbetarna. Undersökningens resultat baseras på

1 200 svar vilket innebär en god statistisk säkerhet.

Som tidigare nämndes ska en översyn av omfattning och uppdrag för Äldre direkt inom kontaktcenter göras under året. När det gäller andra omsorgsfrågor så fortsätter förvaltningen under året att öka kunskapen om hjälpmedel. Detta för att underlätta för

personer med funktionsnedsättning att kommunicera med staden. Kontaktcentrets deltar vidare aktivt i stadens arbete med att underlätta för familjer att ansöka till kollo. Uppdragen från överförmyndarförvaltningen har omfattat större volymer än beräknat varför en dialog förs med beställaren om uppdragens omfattning och organisation. Det tidigare uppdraget gällande avfallshantering har avslutats i samband med att ansvaret för området under perioden har övergått till Stockholm Vatten AB

Kontaktcenter har sedan hösten 2014 även en webbredaktion som utför tjänster på uppdrag av stadens förvaltningar. Efterfrågan på tjänsterna är stor och funktionen förväntas att utvidgas och vidareutvecklas under året. Det uppdrag som nämnden fick i budget 2015 på området är därmed genomfört.

Upphandlingsverksamheten har i enlighet med verksamhetsplanen arbetat med ett flertal centrala upphandlingar, exempelvis inom områdena IT-kringutrustning, leverans av elkraft samt tidningar och tidskrifter/prenumerationservice. Därutöver har ett antal gemensamma upphandlingar genomförts samt ett flertal uppdrag gällande upphandling eller förnyad konkurrensutsättning från enskilda förvaltningar och bolag. Verksamhetens årsmål om 100% för andel nöjda kunder vad gäller uppdrag förväntas uppnås. Kundens nöjdhet vad gäller uppdragsupphandlingarna är under perioden genomsnittligt 4,6 (skala 1-5).

Verksamheten har deltagit i kommunstyrelsens arbete med att kartlägga vilka områden som ska genomföras som centralupphandling och som kan överföras till servicenämnden. Vidare medverkar avdelningen även i kommunstyrelsens arbete med att ta fram ny upphandlingspolicy samt tillämpningsanvisningar.

Ett arbete med att se över avtalsförvaltningen har startat och avdelningen har rekryterat en avtalsförvaltare för varor. Därutöver deltar verksamheten planerligt även i stadens projekt Effektiva inköpsprocesser. En e-handelssupport håller på att etableras vilken ska starta 1 oktober.

Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration genomförs planerligt. Antalet kundfakturer per administratör och månad uppgår till 5 420 och årsmålet (5 000) bedöms komma att uppnås. Motsvarande utfall för leverantörsfakturer är 2 949, att jämföra med årsmålet som är 3 400. Prognosen för året beräknas

till 3 320 vilket innebär en mindre avvikelser. Skälet till detta är att implementationsarbetet med det nya ekonomisystemet har krävt mer resurser än beräknat. Förbättring av resultatet kommer att uppnås i den takt som funktionaliteten i ekonomisystemet förbättras vilket förhoppningsvis sker successivt under hösten. Verksamheten arbetar med att hitta effektiva lösningar för de förbättringsområden som identifierades i kundundersökningen 2014, bland annat avseende information.

Ekonomiverksamheten deltar som nämndes ovan i arbetet med att implementera det nya ekonomisystemet samt i breddinförandet av Effektivt inköp. Här kommer medarbetare från verksamheten att hålla utbildningar i inköp för ett stort antal användare.

Central avgiftshantering för kommunala förskolor och fritidshem införs planerligt. I framtiden kan det bli aktuellt med att erbjuda denna tjänst till fristående utförare och nämnden avvaktar att stadsledningskontoret ska utreda och ge besked om förutsättningarna för detta. Uppdraget att administrera kundfakturer avseende Avfall åt Stockholm Vatten AB upphör i och med oktober.

Lokalplanering är en för servicenämnden ny verksamhet (överförd från socialnämnden mars 2015). Verksamheten erbjuder ett kvalificerat beställarstöd till stadens förvaltningar/bolag i deras roll som hyresgäst vilket inkluderar ett brett utbud av tjänster inom lokal- och fastighetsområdet. Tillströmningen av uppdrag är god och bemanningen av verksamheten under hösten bedöms vara väl anpassad till kundernas behov. Bedömningen är att verksamheten har en stor utvecklingspotential.

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löne- och pensionsadministration bedrivs planerligt. Årsmålet 960 löner per helårsarbetare och månad bedöms komma att överträffas (prognosen för året är 1 000 och utfallet för perioden är 1 041. Resultatet sammanhänger med en ökning av antalet lönespecifikationer vilket främst beror på ett ökat antal anställningar inom staden. Andelen frågor till telefonservicefunktionen som löses vid första kontakten är över 90% och tillgängligheten för inkommande samtal under perioden har varit 91%. Med utgångspunkt bland annat från resultatet i kundundersökningen 2014 arbetar verksamheten vidare med att anpassa servicen till kundernas behov. Detta exempelvis genom

att bredda utbudet av tilläggstjänster gällande information och utbildning i lönerelaterade frågor.

Under våren startade stadsledningskontoret ett projekt (Tidrap) som syftar till att utveckla en ny teknik för självrapportering för timanställda. Den 1 september startade en pilot med fyra förvaltningar och målsättningen är att alla timanställda i staden ska kunna använda den nya rapporteringslösningen fr o m november 2015. Därmed förväntas att arbetet för stadens chefer och assistenter väsentligt underlättas samt att mängden insända pappersunderlag för manuell lönehantering hos serviceförvaltningen minskar betydligt. Detta medför ett behov av att de över såväl uppdraget, arbetsprocesserna och organiseringen av arbetet.

Pensionsadministrationen har handlagt 1 336 ärenden gällande ålders- och efterlevandepensioner samt 62 tjänstegrupplivärenden. Därutöver har verksamheten (tillsammans med Pensionsmyndigheten) genomfört fem informationsmöten hos stadens förvaltningar. Verksamheten fortsätter ett tidigare påbörjats arbete med att kvalitetssäkra rutiner och information till medarbetare och förvaltningar, vilket sker i samarbete med stadsledningskontoret.

HR-service har fortsatt att utvidgas under året. Andelen anslutna förvaltningar är i nuläget 90% vilket överensstämmer med årsmålet som därmed är uppnått. Uppdragsgivarna bedöms vara mycket nöjda med tjänsterna då den kvalitetsuppföljning som görs efter varje uppdrag visar att 97% av kunderna är nöjda med tjänsten som helhet (resultatet baseras på en svarsfrekvens på 83%). Årsmålet om 90% nöjda kunder förväntas därmed komma att uppnås.

Ett pilotprojekt med utbildningsförvaltningen avseende rekrytering av lärare (ca 150 st) i tre skolområden pågår till den sista september. Hittills har 219 uppdrag slutförts och utöver dessa har 57 uppdrag startats (2015-08-20). Enligt den första uppföljning som gjordes i juni är 94% av kunderna nöjda med tjänsten som helhet (resultatet baseras på en svarsfrekvens om 68%).









HR-services tjänsteutbud kommer framöver att utökas med erbjudande om urvalstester. Upphandling av urvalsverktyg för dessa tester pågår. Därutöver ska nämnas att HR-service har strategiska möten om verksamhetens inriktning tillsammans med





stadsledningskontoret samt att man deltar i arbetet med upphandlingen av ett nytt rekryteringssystem för staden.

Kommentarer till kommunfullmäktiges aktiviteter

Servicenämnden fastställer under respektive nämndmål indikatorer som i olika avseenden speglar verksamheternas effektivitet. Detta avser exempelvis andel frågor/ärenden som löses vid första kontakten, andel nöjda kunder samt produktivitet. Förvaltningen följer och analyserar frågan under året med avsikten att bedöma om några tillägg eller ändringar av indikatorerna ska göras inför 2016.

Förberedelser för att implementera ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter pågår. Som ovan har nämnts ska kundportal och ärendehanteringssystem delvis vara integrerade varför utveckling och införande här sker parallellt.

Indikator	Perio- dens utfall	Perio- dens utfall VB 2014	Prog- nos helår	Års mål	KF:s årsmål	Period
  Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen	1 st	1 st		1 st	tas fram av nämnden	2015
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	98,1 %	92,1 %		100 %	100 %	Tertial 2 2015
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	97,9 %	95,9 %		100 %	100 %	Tertial 2 2015
  Nämndens prognossäkerhet T2		-6 %			+/- 1 %	2015

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Servicenämnden ska formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet.	2015-01-01	2015-12-31	
  Servicenämnden ska fortsätta	2015-01-01	2015-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
implementeringen av ärendehanteringssystem inom hela nämnden.			

Nämndmål för verksamheterna

Servicenämnden har antagit nämndmål som är specifika för respektive verksamhet vilka redovisas nedan i samlad form. (Övriga nämndmål redovisas under respektive KF-mål).

Servicenämnden har följande mål för verksamheterna:

- Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service
- Servicenämnden ska effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten
- Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration
- Servicenämnden ska effektivisera stadens löneadministration
- Servicenämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande stadens rekryteringar
- Servicenämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande stadens hantering av lokal-och fastighetsfrågor.

Samtliga nämndens mål för verksamheterna bedöms komma att uppfyllas.

Bedömningen vad gäller målet för hantering av lokal-och fastighetfrågor är gjord med hänsyn till vad som kan uppfattas som rimliga förväntningar med tanke på att verksamheten nyligen (den 1 mars) har överförts till servicenämnden.

Inom ramen för målen ovan har nämnden också årsmål för nämndens indikatorer vilka avser kundnöjdhet och produktivitet med mera. För sex av dessa indikatorer har prognos och utfall rapporterats ovan under kommunfullmäktiges mål 3.5. Vad avser årsmålen för de övriga indikatorerna är bedömningen att dessa kommer att uppnås. Prognoserna för utfallen överensstämmer här med målvärdena med undantag för kontaktcentrets lösningsgrad som bedöms komma att uppgå till 87% (att jämföra med årsmålet 80%) och andel svar inom en minut som beräknas till 67%

(årsmål 85%). Vidare prognostiseras HR-services kundnöjdhet till 94% (årsmål 90%).

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Uppfylls helt

Servicenämnden medverkar till att uppfylla målet genom kontaktcenter som tillhandahåller information och vägledning som så långt det är möjligt anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar.

Nämnden bidrar också till att infria målet genom att verka för en socialt och demokratiskt hållbar utveckling i samband med upphandlingar. Vidare deltar nämnden i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy för staden.

Därutöver är nämnden delaktig i att uppfylla målet genom jämställdhetsarbete samt genom insatser för att utveckla medarbetarnas delaktighet och tillsammans skapa en god arbetsmiljö.

4.1 Stockholm är fritt från diskriminering

Uppfylls helt

Nämndens ambition är att alla beslut ska präglas av ett jämlikhets- och jämställdhetsperspektiv samt att bemötandet och servicen ska anpassas så att den svarar mot alla medborgares behov oavsett etnisk bakgrund, kön, sexuell läggning m m. Medvetenheten om genusperspektivet ska öka inom organisationen, bl a genom användning av könsuppdelad statistik, exempelvis vad gäller löner och sjukfrånvaro.

Förvaltningen tillämpar kompetensbaserad rekrytering av personal vilket innebär att kompetensen alltid ska vara avgörande vid rekrytering oberoende av sökandes kön, ålder, etnisk tillhörighet etc.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Uppfylls helt







Servicenämnden bidrar i enlighet med planeringen till att infria målet. Detta genom att aktivt verka för att medarbetarna ges goda arbetsvillkor bl a genom att erbjuda en bra arbetsmiljö. Cheferna











följer tillsammans med sina medarbetare kontinuerligt upp arbetsmiljöfrågorna för att gemensamt säkerställa att friskfaktorer för arbetsmiljön stöds samt att riskfaktorer minimeras. Med utgångspunkt från resultatet från medarbetarundersökningen 2014 har verksamheterna identifierat förbättringsområden och tagit fram handlingsplaner vilka genomförs och följs upp under året. Chefernas feed-back till medarbetaren är ett förbättringsområde som uppmärksammas särskilt under året.

Fortsatta insatser sker för att främja hälsa och minska sjukfrånvaron och bedömningen är att årsmålet på området kommer att kunna uppnås. Friskvård erbjuds planerligt såsom exempelvis friskvårdstimme, subventionerad massage, fri tillgång till träningslokal samt en friskvårdspeng om 1 000 kr/år. Varje enhet/avdelning har mål för sjukfrånvaron och följer och analyserar hur den utvecklas. För att ge ytterligare förutsättningar för en minskad sjukfrånvaro är arbetsgivaren aktiv i frågan bl a genom fortsatta insatser av företagshälsovården syftande till att sjukskrivningar inte ska bli långvariga.

Med ambitionen att minska i synnerhet den korta sjukfrånvaron erbjuds samtliga verksamheter under året särskilda insatser i samarbete med företagshälsovården. Här används strukturerade bedömningssamtal för att klargöra anledningen till frånvaron samt kartlägga hinder och resurser som är viktiga att beakta. Utifrån denna bedömning ges sedan rekommendationer till insatser vilka sedan genomförs och följs upp.

Här ska tilläggas att det är först när resultatet av årets medarbetarundersökning finns tillgängligt (under hösten) som en utförlig analys kan göras gällande måluppfyllelsen för medarbetarfrågorna.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Prognos helår	Års-mål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex		80		82	82	2015
  Andel medarbetare med ofrivillig deltid som erbjuds heltid		100 %		100 %	100 %	2015
  Andel medarbete-		-			100 %	2015

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Prognos helår	Års-mål	KF:s årsmål	Period
re som inte upplever sig diskriminerade på sin arbetsplats						
  Ledarskapsindex		-		80	78	2015
  Motivationsindex		-		82	82	2015
  Sjukfrånvaro	6,0 %	6,2 %	5,8 %	5,8 %	4,4 %	Tertial 2 2015
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,4 %	-	2,4 %	2,4 %	tas fram av nämnden	Tertial 2 2015
  Styrningsindex		-		83	82	2015

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar till att uppfylla målet genom kontaktcenter som tillhandahåller information och vägledning som så långt det är möjligt anpassas till olika medborgares behov, exempelvis avseende språk, funktionsnedsättning m m.



Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till att Stockholm är en tillgänglig stad för alla.

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar till att uppfylla målet genom kontaktcenter som tillhandahåller information och vägledning som så långt det är möjligt anpassas till olika medborgares behov, exempelvis med tanke på funktionsnedsättning. Kontaktcenter erbjuder också information och vägledning på flera språk förutom svenska och engelska, såsom exempelvis finska, spanska, turkiska och arabiska.

Under året genomför kontaktcenter kontinuerligt medborgarundersökningar. Andelen medborgare som är nöjda eller mycket nöjda med servicen som helhet uppgår som tidigare nämnts till 84%.

Indikator	Perio- dens utfall	Perio- dens utfall VB 2014	Prog- nos helår	Årsm ål	KF:s årsmål	Period
  Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcent er Stockholm	84	82	85	90	tas fram av nämnd en	Tertial 2 2015



KF:s mål för verksamhetsområdet:





4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

 Uppfylls helt

Nämnden bidrar genom upphandlingsverksamheten till att staden utvecklas i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Här deltar verksamheten i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy för staden samt i ett arbete med att ta fram riktlinjer för hur staden ska arbeta enligt ”Vita jobbmodellen”. Vidare har verksamheten medverkat i en översyn gällande stadens avtalsområden för centralupphandling och avtalsförvaltningen inom dessa. Därutöver bidrar verksamheten till att infria målet genom att vid all upphandling ställa tydliga kvalitetskrav.

Inför breddinförandet av effektivt inköp genomför nämnden under året utbildning gällande inköp och upphandling. I denna aktivitet deltar både ekonomiverksamheten och upphandlingsverksamheten.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall T1 2014	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår		100		100 %	tas fram av nämnd/styrelse	2015

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 	Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden kartlägga på vilka ytterligare områden servicenämnden bör överta ansvaret för upphandlingar	2015-01-01	2015-12-31	
 	Servicenämnden ska erbjuda utbildning till upphandlande enheter kring inköp och upphandling	2015-01-01	2015-12-31	

Nämndmål:


Servicenämnden ska i samband med upphandling bidra till att utveckla staden i hållbar riktning



 Uppfylls helt

Nämnden bidrar genom upphandlingsverksamheten till att staden utvecklas i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Här deltar verksamheten i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy för staden. Här anges i budgeten exempelvis att det av policyn ska framgå att sociala krav alltid ska ställas vid upphandlingar så att de anställdas rättigheter ska värnas och utvecklas. Verksamheten deltar också i ett arbete med att ta fram riktlinjer för hur staden ska arbeta enligt ”Vita jobbmodellen”. Därtill arbetar verksamheten med referensgrupper för att säkerställa att relevanta och tydliga kvalitetskrav ställs i alla upphandlingar.

Upphandlingsverksamheten har deltagit i kommunstyrelsens arbete med att se över stadens avtalsområden för centralupphandling. I detta sammanhang ses även avtalsförvaltningen inom de koncerngemensamma områdena över.

Som ovan framgår kommer nämnden under året att erbjuda utbildning gällande inköp och upphandling.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Serviceförvaltningen upphandling ska delta i kommunstyrelsens arbete med att ta fram	2015-01-01	2015-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
en ny upphandlingspolicy för staden.			
 Serviceförvaltningen upphandling deltar i ett arbete med att ta fram riktlinjer för hur staden ska arbeta enligt "Vita jobb-modellen.	2015-01-01	2015-12-31	
 Serviceförvaltningen upphandling ska, med stöd av referensgrupper, säkerställa att relevanta och tydliga kvalitetskrav ställs i alla upphandlingar.	2015-01-01	2015-12-31	

Uppföljning av driftbudget

Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Budget 2015	Bokfört tom aug	Prognos	Budget-justering	Resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	199,8	131,2	202,4		-2,6
<i>Varav avskrivningar och internränta</i>	<i>1,2</i>	<i>0,8</i>	<i>1,2</i>		<i>0,0</i>
Intäkter	199,8	136,5	206,1		6,3
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	5,3	3,7	0,0	3,7
Ingående resultatfond			7,9		7,9
Utgående resultatfond			7,4		7,4
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	5,3	4,2	0,0	4,2

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 199,8 mnkr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster samt lokalplanering.

För året prognostiseras ett överskott om 3,7 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 4,2 mnkr efter

resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 7,9 mnkr varav 0,5 mnkr nyttjas för strategiska satsningar.

Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Budget 2015	Bokfört tom aug	Prognos	Avvikelse	Bokslut2014
Nämnd och administration	39,8	25,4	39,4	-0,4	41,9
HR-Service	4,6	5,1	7,2	-2,6	3,2
Löneadministration	38,3	26,2	37,9	0,4	37,4
Upphandling	17,7	10,9	19,1	-1,4	13,3
Kontaktcenter	37,6	24,8	37,8	-0,2	35,6
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>16,4</i>	<i>9,2</i>	<i>16,4</i>	<i>0,0</i>	<i>13,4</i>
Ekonomiadministration	57,8	36,2	56,3	1,5	50,9
Lokalplanerarna	2,8	1,8	3,5	-0,7	0,0
Avskrivningar	1,1	0,7	1,1	0,0	1,2
Internränta	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1
Summa kostnader	199,8	131,2	202,4	-2,6	183,6
Nämnd och administration	0,9	0,8	1,2	0,3	1,8
HR-Service	5,5	4,3	7,3	1,8	3,4
Löneadministration	48,0	34,8	49,7	1,7	50,5
Upphandling	21,1	11,6	20,1	1,0	15,4
Kontaktcenter	47,3	33,9	49,6	2,3	50,4
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>21,6</i>	<i>14,2</i>	<i>21,6</i>	<i>0,0</i>	<i>21,5</i>
Ekonomiadministration	73,5	49,0	74,0	0,5	69,9
Lokalplanerarna	3,5	2,1	4,2	0,0	0,0
Summa Intäkter	199,8	136,5	206,1	6,3	191,3
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0		3,7	3,7	7,7
Ingående resultatfond			7,9	7,9	7,0
Utgående resultatfond			7,4	7,4	7,9
Nettoresultat efter resultatdisposition	0,0	5,3	4,2	4,2	6,8

Budgetkommentar per verksamhetsområde

Nämnd och administration

I nämnd och administration ingår kostnader för nämnd, direktör, administrativa avdelningen samt för förvaltningens gemensamma kostnader som t ex lokalkostnader, telefoni och företagshälsovård. Här bokförs också kostnader av

engångskaraktär såsom vissa större utbildningsinsatser, utvecklingsprojekt samt kommunikationsinsatser som finansieras med medel ur resultatfonden. Verksamheten prognostiserar ett nettoöverskott om 0,7 mnkr som avser lägre personalkostnader än beräknat.

Verksamhetsområde löneadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 2,1 mnkr. Överskottet avser främst intäktsidan om 1,7 mnkr och beror på ökade volymer. Avvikelsen på kostnadssidan om 0,4 mnkr beror på vakanta tjänster samt sjukskrivningar.

Verksamhetsområde upphandling

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 2,4 mnkr. Underskottet på intäktsidan om 1,4 mnkr beror på lägre intäkter än planerat. Avvikelsen på kostnadssidan om 1,0 mnkr beror på högre personalkostnader än planerat.

Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre Direkt

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 2,1 mnkr. Överskottet avser främst intäktsidan och beror främst på den växande webbredaktionen, ett ökat antal ärenden till e-supporten samt flera mindre nya uppdrag vilket sammantaget inneburit större intäkter än planerat.

Verksamhetsområde ekonomiadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 2,0 mnkr. Överskottet beror dels på lägre kostnader än beräknat om 1,5 mnkr beroende på sjukskrivningar och vakanser, dels större intäkter än planerat om 0,5 mnkr vilket beror på ökade volymer (förlängt avtal med Stockholm vatten).

Verksamhetsområde HR-Service

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 0,8 mnkr. Underskottet avser kostnadssidan och beror främst på högre personalkostnader än planerat.

Verksamhetsområde Lokalplanering

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nollresultat.

Resultatenheter

Serviceämnden är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 7,9 mnkr planeras 0,5 mnkr att används för att täcka kostnader för strategiska satsningar.

Omslutningsförändringar

Inga omslutningsförändringar föreslås i nuläget.

Investeringar

(mnkr)	Investeringsplan	Utgifter tom augusti	Prognos
Inventarier och maskiner	1,0	0,4	1,0

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2015 beräknas 1,0 mnkr nyttjas för tilläggsanskaffningar i form av inventarier. Den största delen av investeringen avser ombyggnaden av lokalerna pga. utökad verksamhet.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2015-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 68 078 141,15 kr. Av omslutningen avser 4 714 943,59 kr anläggningstillgångar som är inventarier. Omsättningstillgångarna uppgår till 63 363 197,56 kr varav kundfordringar uppgår till 35 268 677,25 kr. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 21 656 082,51 kr. Vidare finns diverse kortfristiga fordringar om 6 438 437 kr som främst avser ingående moms.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med motsvarande period 2014 har tillgångarna ökat med 11 879 843,05 kr. Den största delen av ökningen avser förutbetalda kostnader och upplupna intäkter om 8 958 824,43 kr samt kundfordringar om 2 772 915,25 kr. Detta beror främst på ökad försäljning jämfört med samma period förra året. Diverse

kortfristiga fordringar har ökat med 360 456,94 kr och beror på ökad omsättning.

Anläggningstillgångarna har minskat med 212 353,48 kr vilket beror på värdeminskning av inventarier.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 68 078 141,15 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 7 293 074,25 kr varav leverantörsskulderna uppgår till 4 690 079,90 kr. Upplupna kostnader uppgår till 1 381 996,83 kr och avser löner, telefoni, konsulttjänster m m.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med föregående år har skulderna ökat med 3 443 219,92 kr vilket hänger ihop med att förvaltningens verksamheter växer. Ökningen avser främst leverantörsskulderna om 2 473 565,59 samt upplupna kostnader om 1 593 962,68 kr.

Eget kapital uppgår till 60 785 066,90 kr och har ökat med 8 436 623,13 kr i jämförelse med samma period föregående år.

Särskilda redovisningar

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande.

Sammantaget har under perioden 133 synpunkter på verksamheten dokumenterats varav 39 avser klagomål, 90 gäller positiva synpunkter och fyra avser förbättringsförslag. Mer än hälften av klagomålen (22) avser servicen som helhet medan de övriga klagomålen gäller tillgänglighet (6), bemötande (5), information (4) och samarbete (2). Förvaltningen har åtgärdat klagomålen, gett förklaring till berörd kund samt gett information om rutiner m m till berörda medarbetare. När klagomålet har gällt bemötande har ansvarig chef tillsammans med medarbetaren gått igenom vad som hänt och varför, hur det kan förhindras att hända igen samt återkopplat till kunden.

De positiva synpunkterna gäller främst servicen som helhet, bemötande och samarbete.

Utöver redovisningen ovan gällande nämndens verksamheter har fyra klagomål tagits emot vilka berör stadens växel och svårigheter att nå handläggare inom staden. Här har förvaltningen tagit upp respektive fråga med leverantören för växeln samt i förekommande fall hänvisat medborgaren till berörd förvaltning.

Bilagor

1. Blanketter
2. Rapport, resultat och balansräkning
3. Prestationer avseende ekonomiadministration och löneadministration
4. Prestationer och statistik för kontaktcenterverksamheten
 - a Äldre direkt, förskola m m
 - b Tyck till