

Tid Tisdagen den 22 maj 2018 kl. 08.30 – 08.45
Plats Serviceförvaltningen, Palmfeltsvägen 5
Justerat Tisdagen den 29 maj 2018

Nila Vikhe Patil

Henrik Sjölander

Närvarande

Beslutande ledamöter:

Nila Vikhe Patil (MP) ordföranden

Henrik Sjölander (M) vice ordföranden

Rana Carlstedt (S)

Tobias Haglö (S)

Tom Hedrup (M)

Ersättare:

Jonas Svensson (MP)

Louise Honnér (M)

Gunilla Hansson (C)

Tjänstemän:

Tf. förvaltningschefen Anna-Karin Sandén, Liselothé Engelgren, Åse Geschwind, Mariann Hellström, Thomas Lundberg, Madeleine Nordström, Annika Press, Liselotte Skoglund och Karin Toll Lane.

§ 1**Val av justerare och tid för justering****Beslut**

Servicenämnden utser vice ordföranden Henrik Sjölander (M) att tillsammans med ordföranden Nila Vikhe Patil (MP) justera dagens protokoll.

Justering sker tisdagen den 29 maj 2018.

§ 2**Anmälan av protokoll från föregående möte****Beslut**

Servicenämnden beslutar att lägga föregående protokoll från den 17 april 2018 till handlingarna.

§ 3**Tertialrapport 1 2018 för servicenämnden**

Dnr 1.3.2-307/2018

Beslut

Servicenämnden beslutar enligt förvaltningens förslag:

- 1 Servicenämnden godkänner förslaget till tertialrapport 1 för 2018 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen.
- 2 Servicenämnden ansöker om budgetjustering om 1,5 mnkr för pilotprojektet Stocket.
- 3 Servicenämnden ansöker om budgetjustering om 1,5 mnkr för investeringsmedel.
- 4 Servicenämnden beslutar att lägga till ett nämndmål under KF:s mål 4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld.

Det nya nämndmålet formuleras: ”Servicenämnden ska bidra till att motverka våld genom att det inom verksamheten finns kunskap och förståelse kring signaler om våld i nära relationer”.

- 5 Servicenämnden godkänner förvaltningens justering av internkontrollplan 2018 med väsentlighets- och riskanalys.

6 Servicenämnden beslutar att omedelbart justera paragrafen.

Handlingar i ärendet

Serviceförvaltningens tjänsteutlåtande från den 9 maj 2018.

Nämndens behandling av ärendet**Framlagda förslag till beslut**

Nämnden föreslår (se beslutet).

Beslutsgång

Ordföranden Nila Vikhe Patil (MP) finner att nämnden beslutar enligt förvaltningens förslag.

Särskilt uttalande

Särskilt uttalande lämnas av vice ordföranden Henrik Sjölander m.fl. (M) enligt följande:

Alldeles för många företag vittnar om bristande kontakt, om dåliga attityder i bemötande och om långa handläggningstider från stadens sida, vilket framgår från Svenskt Näringslivs senaste ranking av det lokala företagsklimatet i Stockholm. Särskilt nedslående är företagens upplevelser av politikernas och tjänstemännens attityder till företagande, alltså saker som borde vara enkla att förbättra. Serviceförvaltningen har en viktig roll i stadens bemötande av företagare och entreprenörer. Den socialdemokratiskt ledda majoriteten måste verkligen inse företagets betydelse för Stockholm och bryta den negativa trend som Stockholm har haft som företagsvänlig kommun sedan 2014.

Vi ser med oro att de höga nivåerna i sjukfrånvaron från 2017 verkar bestå även under första kvartalet 2018. Detta är något som vi ser i flera förvaltningar runt om i staden. Det framgår från tertialrapport 1 att den höga sjukfrånvaron nu har negativt påverkat kvaliteten i tjänster som serviceförvaltningen erbjuder och särskilt avseende svarstider och servicenivå. Vi noterar bland annat att kontaktsentrums mål att besvara samtal inom en minut fortfarande är långt från att uppnås. Vidare missas målet med kundnöjdhet som helhet för kontaktcentrum. Hög sjukfrånvaro tillsammans med en personalomsättning har även drabbat ekonomiadministrationen. Den rödgrönrosa majoriteten måste prioritera arbetet med att få ned sjukfrånvaron under 2018.

tydligt definieras, har en klar koppling till den vara eller tjänst som upphandlas samt föregås av en noggrann konsekvensanalys. Sådana ytterligare krav vid upphandling riskerar annars att leda till att aktörer, särskilt små och medelstora företag, avstår från att delta i upphandlingen, vilket kan leda till högre kostnader och lägre kvalitet för de upphandlade varorna och tjänsterna.

Vi ser det som mycket positivt att serviceförvaltningen nu tar nästa steg för att etablera mjukvarurobotar som ett verktyg för processutveckling. Vi ser fram emot det fortsatta arbetet med detta under 2018.

Ersättaryttrande

Gunilla Hansson (C) instämmer i särskilt uttalande av vice ordföranden Henrik Sjölander m.fl. (M).

§ 4

Förvaltningsgruppens protokoll 2018-05-15

Dnr 1.2.1-83/2018

Beslut

Servicenämnden beslutar att lägga protokoll från förvaltningsgruppen den 15 maj 2018 till handlingarna.

Handlingar i ärendet

Protokoll från förvaltningsgruppen den 15 maj 2018.

§ 5

Anmälan av beslut fattade på delegation

Dnr 1.1.3-166/2018

Beslut

Servicenämnden beslutar att lägga anmälan till handlingarna.

Handlingar i ärendet

Serviceförvaltningens tjänsteutlåtande från den 8 maj 2018.

§ 6

Förvaltningschefens information

Tillförordnade förvaltningschefen Anna-Karin Sandén och ledningsgruppen informerar om följande punkter:

- Alla serviceförvaltningens verksamhetsområden har mycket att göra och det pågår rekryteringar till förvaltningen.
- Administrativa avdelningen arbetar just nu med fokus på att

stärka internkontrollen på förvaltningen.

- Vid nämndens sammanträde den 19 juni 2018 kommer förvaltningen att redovisa hur det går med det robotiseringsprojekt som pågår på serviceförvaltningen.
- Serviceförvaltningens årliga kundenkät är utsänd.
- En intern enkät kommer att skickas ut till förvaltningens medarbetare. Enkäten syftar till att förstärka friskvårdssatsningarna på förvaltningen.
- Serviceförvaltningen har nyligen firat sju medarbetare som fått Hedersbelöning för 30 år i Stockholms stad.
- Planering inför hösten pågår på samtliga avdelningar inom förvaltningen.
- På torsdag den 24 maj 2018 håller förvaltningen en sommarfest för att fira att Kontakt Center flyttat från Husby till Globen att och hela förvaltningen nu sitter samlad.

§ 7 **Frågor från nämnden**

Inga frågor ställs vid dagens sammanträde.

Vid protokollet

Åse Geschwind