

## Bilaga 5:8 till kommunstyrelsens protokoll den 5 mars 2003, § 10

PM 2003 RI (Dnr 123-436/2003)

### Verksamhetsberättelse 2002 för Kommunfullmäktige m m samt tilläggspremie om 5,0 mnkr till S:t Erik Försäkrings AB

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande

1. Verksamhetsberättelse 2002 för Kommunfullmäktige m m godkänns och överlämnas till stadens revisorer.
2. I samband med den centrala beredningen av verksamhetsberättelse för 2002, får i detta ärende redovisat behov av ombudgetering beaktas.
3. Tilläggspremie om 5,0 mnkr till S:t Erik Försäkrings AB godkänns.

**Föredragande borgarrådet Annika Billström** anför följande.

#### *Ärendets innehåll*

Ärendet innehåller verksamhetsberättelsen för 2002.

#### *Ärendets beredning*

Ärendet är upprättat inom administrativa avdelningen. Berörda förvaltningar och avdelningar har medverkat genom att lämna underlag. Ärendet har behandlats enligt samverkansavtalet i förvaltningsgruppen. I texten används kontoret som samlingsnamn för både stadsledningskontoret (SLK) och KF/KS kansli.

#### *Mina synpunkter*

Jag har inga närmare synpunkter på verksamhetsberättelsen för 2002 eftersom den beskriver det sista verksamhetsåret för den tidigare borgerliga majoriteten. Det är min uppfattning att SLK och KF/KS kansli utifrån dessa förutsättningar har fullföljt sin uppgift.

Jag föreslår kommunstyrelsen besluta följande

1. Verksamhetsberättelse 2002 för Kommunfullmäktige m m godkänns och överlämnas till stadens revisorer.
2. I samband med den centrala beredningen av verksamhetsberättelse för 2002, får i detta ärende redovisat behov av ombudgetering beaktas.
3. Tilläggspremie om 5,0 mnkr till S:t Erik Försäkrings AB godkänns.

Stockholm den 27 februari 2003

ANNIKA BILLSTRÖM

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

## ÄRENDET

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande av den 7 februari 2003 är av följande lydelse.

### **Verksamhetsberättelse 2002 för Kommunfullmäktige mm**

(5 bilagor)

#### **Förslag till beslut**

Stadsledningskontoret och kommunfullmäktige/kommunstyrelsens kansli föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande

1. Verksamhetsberättelse 2002 för kommunfullmäktige mm godkänns och överlämnas till stadens revisorer.
2. I samband med den centrala beredningen av verksamhetsberättelse för 2002, får i detta ärende redovisat behov av ombudgetering beaktas.
3. Godkänna tilläggspremie om 5,0 mnkr till S:t Erik Försäkring AB.

Stockholm 2003-02-07

Bosse Sundling  
Stadsdirektör

Anette Otteborn  
Stadssekreterare

Maria Linde  
Administrativ direktör

Ingegerd Linde  
Ekonomichef

## **INNEHÅLLSFÖRTECKNING**

<b>1. SAMMANFATTNING .....</b>	<b>4</b>
<b>2. KOSTNADSEFFEKTIVITET OCH SUND EKONOMI .....</b>	<b>5</b>
2.1 UTVECKLA METODER FÖR ATT STYRA, SAMORDNA OCH FÖLJA UPP STADENS VERKSAMHETER SÅ ATT KF:S BESLUT GENOMFÖRS PÅ ETT LÅNGSIKTIGT KOSTNADSEFFEKTIVT SÄTT MED FOKUS PÅ KVALITETSUTVECKLING .....	5
2.1.1 Integrerad styrprocess (ILS) .....	5
2.1.2 Kvalitetsarbete .....	5
2.1.3 Nytt ekonomisystem .....	5
2.1.4 STELHA .....	5
2.1.5 Autogiro .....	6
2.1.6 Redovisningsprinciper .....	6
2.1.7 Finanspolicy .....	6
2.1.8 Framtidsutredningen .....	6
2.1.9 Information .....	6
2.1.10 IT-verksamhet .....	6
2.1.11 Personalstrategiskt arbete .....	7
2.1.12 Löne- och PA system .....	7
2.1.13 PIA-gruppen .....	7
2.2 SÄKERSTÄLLA ATT KF:S BESLUT GENOMFÖRS INOM GIVEN BUDGET FÖR STADEN TOTALT -KONTORSINTERNT .....	7
2.2.1 Ekonomiskt utfall .....	7
2.2.2 Upphandling i konkurrens .....	10
2.2.3 Strategiskt viktiga projekt .....	10
2.2.4 Effektivisering av verksamheten .....	10
<b>3. KVALITET .....</b>	<b>11</b>
3.2 UTVECKLA VERKTYG FÖR EFFEKTIVARE STRATEGISK LEDNING OCH STYRNING SKAPA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR VIDARE UTVECKLING AV KVALITETSARBETET .....	12
<b>4. VALFRIHET .....</b>	<b>14</b>
4.1 UTVECKLA MÖJLIGHETERNA TILL VALFRIHET FÖR STOCKHOLMARNÄ .....	14
4.1.1 Kundvalsmodell inom äldreomsorg och omsorg om funktionenhindre .....	14
4.1.2 Avknoppning .....	14
4.1.3 Konkurrensutsättning av delar av socialtjänsten .....	14
4.2 UTVECKLA STADENS VERKTYG FÖR KUNDVAL .....	14
<b>5. ATTRAKTIV PLATS FÖR BOENDE, FÖRETAGANDE OCH BESÖK .....</b>	<b>15</b>
5.1 UTVECKLA FÖRUTSÄTTNINGARNA FÖR ATT GÖRA STOCKHOLM ATTRAKTIVT FÖR BOENDE, FÖRETAGANDE OCH BESÖKARE .....	15
5.1.1 Stockholms 750-årsjubileum .....	15
5.1.2 Utvecklingspolicy för söderort .....	15
5.1.3 Utveckling av Kista .....	15
5.1.4 Stadens E-strategi .....	16
5.1.5 Stadens webbportal .....	16
5.1.6 Internationellt arbete .....	16
5.2 MED FOKUS PÅ OMVÄRLDSBEVAKNING HÖJA MEDVETANDET OM FÖRUTSÄTT- NINGARNA ATT GÖRA STADEN MER ATTRAKTIV .....	17
<b>6. MEDARBETARNA .....</b>	<b>17</b>
6.1 ARBETA FÖR ATT STADEN VIDAREUTVECKLAS SOM ARBETSGIVARE - STADSÖVERGRIPANDE .....	17
6.2 SKAPA RÄTTA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR MEDARBETARNA ATT KLARA SITT ARBETE MED KVALITET, MÅLUPPFYLLELSE OCH EFFEKTIVITET – KONTORSINTERNT ARBETE .....	19
<b>7. ÖVRIGA REDOVISNINGAR .....</b>	<b>21</b>

Bilaga 1: Rapportbilagor förvaltning 110 och 111  
 Bilaga 2: Uppdrag från kommunstyrelsen - lägesrapport  
 Bilaga 3: Uppdrag från kommunfullmäktige – lägesrapport  
 Bilaga 4: Stockholms 750-årsjubileum  
 Bilaga 5: Uppföljning av internkontrollplan – förvaltningsintern bilaga (här ej tryckt)  
 Bilaga 6: Klagomål – förvaltningsintern bilaga (här ej tryckt)

## 1. Sammanfattning

Mnkr	VP 2002 Bokslut Avvikelse			Prognos på avvikelse		
	Inkl just. 2002		VP/VB	KV1	KV2	KV3
SLK	499,8	477,6	22,2	25,0	25,0	25,0
Omstrukturering	70,8	54,3	16,5	0,0	0,0	0,0
Äldreomsorg	39,2	23,3	15,9	0,0	2,0	12,5
Bidrag	100,4	99,3	1,1	0,0	0,0	0,0
Politisk organisation	64,1	58,5	5,6	0,0	0,0	0,0
<b>Summa SLK netto</b>	<b>774,3</b>	<b>713,0</b>	<b>61,3</b>	<b>25,0</b>	<b>27,0</b>	<b>37,5</b>
<b>KF/KS kansli</b>	<b>8,5</b>	<b>8,2</b>	<b>0,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Kontoret har uppfyllt sina åtaganden och dessutom lämnat ett ekonomiskt överskott. Nettoutfallet är 61,6 mnkr bättre än budget och 24,1 mnkr bättre än prognosen i kvartalsrapport 3. För SLK består överskottet dels av minskade kostnader för främst förvaltningsövergripande anslag, vakanta tjänster, lägre konsultkostnader och minskade kostnader för systemutveckling av stadens ekonomisystem, dels av ökade intäkter för främst IT i skolan, visningsenheten och chefsförsörjning. Kontoret har dessutom inrymt kostnader för 750-års jubileet. Årets prognoser gjordes med antagande om fullföljande av planerad och budgeterad verksamhet.

Överskottet för omstrukturering av lokaler består av lägre kostnader pga att omstruktureringar/avvecklingar inte skett i den utsträckning som budgeterats och prognostiserats. Överskottet för omstrukturering av personal beror främst på att ett par planerade kompetensförsörjnings-insatser inte kunde fullföljas p g a för få deltagare.

För centralt avsatta medel för äldreomsorg består överskottet av lägre kostnader för kompetensutveckling eftersom stadsdelsnämnderna inte kunnat utnyttja all erbjuden utbildning och lägre kostnader för nytt avgiftssystem för äldreomsorg. Vid budgeterings- och prognostillfällena var inte alla förutsättningar för det nya avgiftssystemet kända.

Jämfört med 2001 har kostnaderna ökat med 80,5 mnkr. De större förändringarna utgörs av entreprenadkostnader, telekommunikations-kostnader och bidrag till Stockholm Convention Bureau. Intäkterna har minskat med 47,4 mnkr. Förändringen beror främst på de extra intäkterna 2001 för personalförstärkning i grundskolan, kompetensutveckling och anhörigstöd inom äldreomsorg samt bidrag till IT i skolan.

### Ärendets beredning

Verksamhetsberättelsen är upprättad inom administrativa avdelningen. Berörda förvaltningar och avdelningar har medverkat genom att lämna underlag. Ärendet har behandlats enligt samverkansavtalet i förvaltningsgruppen. I texten används kontoret som samlingsnamn för både stadsledningskontoret (SLK) och KF/KS kansli.

## **2. Kostnadseffektivitet och sund ekonomi**

**KF:s övergripande inriktningsmål:** Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva och präglas av en sund ekonomi för såväl dagens skattebetalare som för kommande generationer.

**KF:s prioriterade inriktning:** Respekt för och omsorg om skattebetalarnas pengar ställer krav dels på budgethållning, dels på en effektiv användning av resurserna.

**KF:s prioriterade inriktning:** All verksamhet utom myndighetsutövning och strategiska ledningsfunktioner ska upphandlas i konkurrens.

**KF:s prioriterade inriktning:** Förutsättningar ska skapas för en successivt sänkt utdebitering i staden.

**KS:s verksamhetsspecifika inriktningsmål:** Utveckla metoder för att styra, samordna och följa upp stadens verksamheter så att KF:s beslut genomförs på ett långsiktigt kostnadseffektivt sätt med fokus på kvalitetsutveckling.

**KS:s generella åtagande:** Säkerställa att KF:s beslut genomförs inom given budget för staden totalt.

### **2.1 Utveckla metoder för att styra, samordna och följa upp stadens verksamheter så att KF:s beslut genomförs på ett långsiktigt kostnadseffektivt sätt med fokus på kvalitetsutveckling**

#### **2.1.1 Integrerad styrprocess (ILS)**

Se även avsnitt 3.2.1 och 3.2.2. Kontoret har bedrivit ett projekt avseende system för integrerad ledning och uppföljning av stadens verksamheter. Inom projektet har delprojekt Nyckeltal bedrivits, där indikatorer för verksamhetsuppföljning utarbetas och revidering av befintliga ekonomiska nyckeltal har genomförts. Kontoret har genomfört utvecklingsinsatser tillsammans med stadsdelsnämnderna Bromma, Östermalm, Maria-Gamla stan, Liljeholmen och Älvsjö. Kvalitetsutmärkelsen där resursanvändning och kvalitet bedöms i ett sammanhang är en viktig metod för att styra utvecklingen mot kostnadseffektivitet och god kvalitet. Arbetet med att utveckla uppföljning och analys i kvartalsrapporterna har fortsatt.

Delprojektet ledningsinformationssystem (LIS) inom e-strategiprojektet syftar till att nämnder och stadsledningskontoret på ett lättillgängligt sätt ska få tillgång till rapporter och nyckeltal för uppföljning och analys. LIS kan delas in i två nivåer; FLIS (förvaltnings-LIS) som varje enskild förvaltning kan ansluta sig till, och SLIS (stadsövergripande LIS) som avser stadsledningskontorets uppföljning av staden. Under året har en utveckling av FLIS genomförts och under hösten har information från ekonomisystemen blivit tillgänglig i det kommungemensamma datalagret.

#### **2.1.2 Kvalitetsarbete**

Se avsnitt 3. Kvalitet.

#### **2.1.3 Nytt ekonomisystem**

Se avsnitt 2.2.3 Strategiskt viktiga projekt.

#### **2.1.4 STELHA**

Införandet av elektronisk handel STELHA har tagit längre tid än beräknat. En utvärdering har genomförts av implementeringen hos deltagande stadsdelsnämnderna Rinkeby, Katarina-Sofia och Maria-Gamla stan samt stadsledningskontoret. Med utgångspunkt från utvärderingen kommer scanning av fakturor att prövas som en delprocess av elektronisk handel och arbetet med de deltagande förvaltningarna fortsätter.

### **2.1.5 Autogiro**

Flertalet stadsdelsförvaltningar kan erbjuda autogiro inom barnomsorg och hälften kan erbjuda autogiro inom äldreomsorg.

### **2.1.6 Redovisningsprinciper**

Ett arbete har inletts med att se över den finansiella redovisningen i syfte att säkerställa en enhetlig redovisning som följer god redovisningssed och gällande lagstiftning.

### **2.1.7 Finanspolicy**

Finanspolicy för staden och dess bolag har reviderats, främst avseende administration av nettofordran. Anvisning om riskbegränsningsregler har omarbetats med översyn av bl a placeringslimiter samt regler för externa placeringar och motparter.

### **2.1.8 Framtidsutredningen**

Kontoret har fortsatt arbetet med att ta fram underlag för och göra bedömningar av den ekonomiska utvecklingen i staden på längre sikt. Kontoret har bl a redovisat:

- prognoser av befolkningsutvecklingen, arbetsmarknaden och näringslivet samt risker och möjligheter inom dessa områden
- förutsättningarna för att leva och bo i Stockholm
- hur stadens ekonomi kan förväntas utvecklas och vilka som är de största utmaningarna för att uppfylla KF:s mål om att ta ansvar för ekonomin

### **2.1.9 Information**

För att effektivisera och kvalitetssäkra kommunikationsarbetet i staden har kontoret tagit fram checklistor, mallar och rekommendationer för hantering av kommunikationsinsatser. Kommunikationsplattformen har introducerats hos förvaltningschefer och informatörer. Riktlinjer har tagits fram för presentation, navigering och grafisk utformning av hur e-tjänster ska presenteras i webbportalen, i syfte att skapa enhetlighet och underlätta för medborgarna att utnyttja e-tjänster, ge vägledning och effektivisera arbetet för konsulter och förvaltningar som tar fram tjänster. Kontoret har strukturerat information rörande lokalfrågor på intranätet. Syftet är att alla som jobbar med lokalfrågor i staden ska hitta relevant information på en och samma plats på intranätet.

### **2.1.10 IT-verksamhet**

En förstudie har genomförts, vars mål var att ta fram förslag och idéer till arbetsformer som stöder ambitionen att fokusera IT-frågorna i ledningsarbetet såväl centralt som lokalt i staden. Förstudien pekade på ett starkt behov av att genomföra en översyn av IT-rådet, IT-avdelningen och IT-stadshuset. Avsikten är att skapa goda förutsättningar för en effektiv verksamhets- och IT-utveckling i staden samtidigt som IT-stödet i stadshuset stabiliseras. Översynen av IT-rådet är färdig, och det finns ett förslag till instruktion för rådets verksamhet. För IT-avdelningens del pågår översyn av verksamheten. Beslut om IT-rådet och IT-avdelningens organisation har ännu inte fattats.

#### *IT i skolan*

Etablering av den tekniska infrastrukturen är genomförd och klar. Verksamheten har för den tekniska infrastrukturen övergått i full drift.

#### *Paraphysystemet*

Ett antal uppgraderingar i den tekniska miljön har gjorts för att säkra tillgänglighet och prestanda. Ett eLearning-paket är framtaget för utbildning inom individ- och familjeomsorg. För äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade beräknas arbetet vara klart under kvartal 1 2003.

### *Försörjningsstöd*

Utvecklingen av försörjningsstöd i Paraplysystemet är infört på två stadsdelsnämnder och planeras vara infört hos alla berörda nämnder i april 2003. En sårbarhetsanalys, informationsklassning samt en kontinuitets- och avbrottsplan för systemet har tagits fram. Förvaltningsåtgärder utförda under året är, kundvalsmodell inom hemtjänsten, familjehemslöner införda i Paraplyet, maxtaxa i äldreomsorgen.

### *IT-plattform 2002*

Projektet, vars syfte har varit att beskriva och rekommendera tekniska koncept som fungerar tillsammans på ett effektivt sätt för att realisera stadens e-strategi, är avslutat.

### *Kommunikationstjänst*

En utvecklad kommunikationstjänst i stadsnätet, i första skedet för det administrativa nätet, har utretts. Målet är att kommunikationstjänsten successivt ska etableras.

### *GIS*

Samordning och utveckling av geografiska informationssystemet (GIS) har genomförts.

## **2.1.11 Personalstrategiskt arbete**

Se avsnitt 6.1 Arbeta för att staden vidareutvecklas som arbetsgivare.

## **2.1.12 Löne- och PA system**

Ny utformning av stadens lönestatistik har gjorts. Ett antal PA blanketter har lagts ut på hemsidan. Förstudien avseende PA Självservice genomfördes och försöket påbörjades vid två förvaltningar. Installation av produkter som framställer lönelista och arbetsgivarintyg maskinellt har skett på förvaltningarna. Alla uppgifter som finns i lönesystemet för anställda som beviljats förtidspension eller sjukbidrag har rättats upp.

## **2.1.13 PIA-gruppen**

Arbetet med läraraktualisering har avslutats. Arkiv och handhavande av stadens personalinformation/aktualisering har flyttats över från kontoret till stadsarkivet.

## **2.2 Säkerställa att KF:s beslut genomförs inom given budget för staden totalt - kontorsinternt**

### **2.2.1 Ekonomiskt utfall**

I nedanstående tabell redovisas budget, bokslut, och årets prognoser, för den totala verksamheten.

Mnkr	VP 2002 Bokslut Avvikelse			Prognos på avvikelse		
	Inkl just.	2002	VP/VB	KV1	KV2	KV3
<b>SLK</b>						
Kostnader	553,9	556,4	-2,5	14,7	14,4	15,7
Intäkter	-54,1	-78,8	24,7	10,3	10,6	9,3
<b>Netto</b>	<b>499,8</b>	<b>477,6</b>	<b>22,2</b>	<b>25,0</b>	<b>25,0</b>	<b>25,0</b>
<b>Omstrukturerings</b>						
Kostnader	70,8	66,0	4,8			
Intäkter	0,0	-11,7	11,7			
<b>Netto</b>	<b>70,8</b>	<b>54,3</b>	<b>16,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

<b>Äldreomsorg *)</b>							
Kostnader	39,2	23,3	15,9				
Intäkter	0,0	0,0	0,0				
<b>Netto</b>	<b>39,2</b>	<b>23,3</b>	<b>15,9</b>	<b>0,0</b>	<b>2,0</b>	<b>12,5</b>	
<b>Bidrag</b>							
Kostnader	100,4	99,3	1,1				
Intäkter	0,0	0,0	0,0				
<b>Netto</b>	<b>100,4</b>	<b>99,3</b>	<b>1,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	
<b>Politisk organisation</b>							
Kostnader	64,1	58,7	5,4				
Intäkter	0,0	-0,2	0,2				
<b>Netto</b>	<b>64,1</b>	<b>58,5</b>	<b>5,6</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	
<b>Summa SLK netto</b>	<b>774,3</b>	<b>713,0</b>	<b>61,3</b>	<b>25,0</b>	<b>27,0</b>	<b>37,5</b>	
<b>KF/KS kansli</b>							
Kostnader	9,4	9,4	0,0				
Intäkter	-0,9	-1,2	0,3				
<b>Netto</b>	<b>8,5</b>	<b>8,2</b>	<b>0,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	
<b>Summa kostnader</b>	<b>837,8</b>	<b>813,1</b>	<b>24,7</b>				
<b>Summa intäkter</b>	<b>-55,0</b>	<b>-91,9</b>	<b>36,9</b>				
<b>Summa netto</b>	<b>782,8</b>	<b>721,2</b>	<b>61,6</b>	<b>25,0</b>	<b>27,0</b>	<b>37,5</b>	

\*) inkl nytt avgiftssystem

### Utfall jämfört med budget

*SLK, exkl omstrukturering, äldreomsorg, bidrag och politisk organisation*

Kontoret har uppfyllt sina åtaganden, se vidare övriga textavsnitt, och dessutom lämnat ett ekonomiskt överskott. Nettoutfallet är 22,2 mnkr bättre än budget, efter överföring av 4,6 mnkr till resultatfond, och 2,8 mnkr sämre än prognoserna i årets kvartalsrapporter.

Överskottet består dels av minskade kostnader för främst förvaltningsövergripande anslag, vakanta tjänster, lägre konsultkostnader och minskade kostnader för systemutveckling av stadens ekonomisystem och Stelha (elektronisk handel), samt dels av ökade intäkter för främst IT i skolan, visningsenheten och chefsförsörjning. Kontoret har dessutom inrymt kostnader för 750-års jubileet med nettokostnad 39,7 mnkr, se avsnitt 5.1.1. Årets prognoser gjordes med antagande om fullföljande av planerad och budgeterad verksamhet.

Visningsenhetens resultatfond uppgick till +4,2 mnkr före årets avsättning på 0,4 mnkr, d v s resultatfonden uppgår till 4,6 mnkr 02-12-31.

### *Omstrukturering, personal/lokaler*

Totalt nettoöverskott för centralt budgeterade medel för omstrukturering av personal och lokaler är 16,5 mnkr. Överskott för omstrukturering av lokaler är 11,8 mnkr och beror på att omstruktureringar och avvecklingar inte skett i den utsträckning som budgeterats och prognostiserats. Nettoöverskott för omstrukturering av personal är 4,7 mnkr och beror dels på att ett par planerade kompetensförsörjningsinsatser inte kunde fullföljas p g a för få deltagare och dels på att de 2,0 mnkr som avsattes för extra kompetensutvecklingsinsatser i förskoleverksamhet inte har förbrukats utan föreslås ombudgeteras till 2003.



#### *Äldreomsorg*

Utfallet är 15,9 mnkr bättre än budget och 3,4 mnkr bättre än prognosen i kvartalsrapport 3. Avvikelsen beror främst på lägre kostnader för kompetensutveckling eftersom stadsdelsnämnderna inte kunnat utnyttja all erbjuden utbildning samt lägre kostnader för nytt avgiftssystem för äldreomsorg. Medel för nytt avgiftssystem har fördelats till stadsdelsnämnderna för minskat intäktskrav p g a införandet av maxtaxan. Vid budgeterings- och prognostillfällena var inte alla förutsättningar för maxtaxan kända.

#### *Bidrag*

Kostnaderna för ersättningar till utomstående organisationer och föreningar blev 1,1 mnkr lägre än budgeterat och prognostiserat och består främst av lägre ersättning till STIM.

#### *Politisk organisation*

Nettoutfallet är 5,6 mnkr bättre än budgeterat och prognostiserat. Av dessa föreslås 1,3 mnkr ombudgeteras till 2003 avseende rotlarnas verksamhet. Kvarvarande avvikelse på 4,3 mnkr avser överskott för KS:s och KF:s verksamhet.

#### *KF/KS kansli*

Kansliet har uppfyllt sina åtaganden och dessutom lämnat ett ekonomiskt överskott. Utfallet är 0,3 mnkr bättre än budget och tidigare lämnade prognoser och beror på ökade intäkter från valnämnden.

#### **Faktisk kostnads- och intäktsutveckling**

Totala kostnaderna har ökat med 80,5 mnkr jämfört med 2001. De större förändringarna utgörs av entreprenadkostnader 21,3 mnkr varav merparten IT i skolan, telekommunikationskostnader för IT i skolan 16,6 mnkr, bidrag till Stockholm Convention Bureau 12,1 mnkr, leasingkostnader 6,0 mnkr avseende 750-års jubileet, konsultkostnader 5,3 mnkr (varav 750-årsjubileet 21,8, övrig verksamhet har minskat konsultkostnaderna) och försäkringskostnader 5,0 mnkr.

P g a nuvarande situation på försäkringsmarknaden har återförsäkrings-premierna kraftigt höjts sedan hösten 2001. Den genomsnittliga höjningen för landets kommuner uppgår till närmare 50 %. Samtidigt ligger antalet vattenskador i staden kvar på en fortsatt hög nivå, både vad gäller antal och kostnader. Antalet inbrottsskador ökat markant, främst till följd av en inbrottsvåg under sommaren. Sammantaget har detta lett till kraftigt ökade försäkringskostnader som inte har kunnats finansieras inom ramen för den beslutade premien på 12 mnkr. Detta har föranlett att kontoret tvingats utbetala en tilläggspremie om 5,0 mnkr till S:t Erik Försäkring AB.

Löneöversynsförhandlingarna genomfördes i enlighet med de centrala löneavtalen och kontorets lönepolicy, både som traditionella förhandlingar med respektive facklig organisation och enligt löneavtalets s k huvudspår, d v s individuella lönesamtal med respektive medarbetare. Utfallet i löneöversynen blev 2,8 %, vilket motsvarar 0,3 mnkr. Totalt har kostnader för arbetskraft minskat med 1,3 mnkr.

Totala intäkter har minskat med 47,4 mnkr jämfört med 2001. Förändringen beror främst på de extra intäkterna 2001 för personalförstärkning i grundskolan 32,7 mnkr, kompetensutveckling och anhängigstöd inom äldreomsorg 11,2 mnkr samt bidrag till IT i skolan 6,8 mnkr.

#### *Balansräkningen*

Tillgångarna har ökat med 6,3 mnkr och skulderna har minskat med 40,9 mnkr jämfört med 01-12-31. Ökningen av tillgångar beror främst på ökning av kundfordringar med 14,2 mnkr. Orsaken är fakturering av assistansersättningar till stadsdelsnämnderna samt vidarefakturering av IT-kostnader sent i december. Förutbetalda kostnader/upplupna intäkter har minskat med 7,7 mnkr. Leverantörsskulder har minskat med 25,3 mnkr varav 23,6 mnkr till externa leverantörer. Förutbetalda intäkter har minskat med 10,8 mnkr p g a minskade statsbidrag till IT i skolan samt forskningsbidrag som har övergått till stadsmuseiförvaltningen. Övriga interimsskulder har minskat med 4,8 mnkr.

## **Ombudgetering**

Ombudgetering till 2003 föreslås med totalt 4,3 mnkr:

- 2,0 mnkr för avsatta medel (KF 02-06-17) för extra kompetensutvecklingsinsatser i förskoleverksamhet, som inte har förbrukats under året
- 1,3 mnkr avseende överskott för rotelverksamheten
- 0,7 mnkr för fullföljandet av utvecklingsinsatser inom PA-lönesystem
- 0,3 mnkr avseende ombudsman för funktionshindrade (KS 02-11-27)

### **2.2.2 Upphandling i konkurrens**

Konkurrensutsättningen har bedrivits i enlighet med beslutad aktivitetsplan, vilket innebär att all annan verksamhet än den som definieras som myndighetsutövning och strategisk ledning har varit föremål för aktiv prövning. I förekommande fall har avrop gjorts från befintliga ramavtal.

I början av året övergick telefonväxel och reception till entreprenadform. Entreprenaderna har fungerat väl både ekonomiskt och kvalitetsmässigt, vilket i allt väsentligt styrks av genomförd kundenkät. Växelfunktionen har dock haft vissa inkörningsproblem beroende bl a på teknikbyte och stora förändringar i den politiska organisationen i stadshuset. Utbildningar för entreprenörernas personal har genomförts i syfte att öka deras kunskaper om stadens verksamhet och organisation och därmed öka servicegraden. Rutinerna för den regelbundna uppföljningen av entreprenaderna har utvecklats.

En samordningsfunktion har inrättats för kontorets upphandlingar i syfte att tydligare agera som en upphandlande enhet och därigenom öka kostnadseffektiviteten och ge bättre service till intressenterna. Funktionen har en konsultativ och samordnande roll och det professionella stöd som funktionen tillhandahåller har välkomnats av kontorets avdelningar.

Kontoret har genomfört följande upphandlingar:

- hemtjänst, ledsagning och avlösning inom äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade
- servicehusutredning
- prognoser inom staden - upphandlingen avbröts
- kontokort för stadens verksamheter
- IT-utbildning för professionella IT-arbetare
- internetleverantörer
- datakonsulttjänster
- drifttjänster för IT i skolan, stadsnätet, S:t Erik Net, S:t Erik webb och GIS, genom avrop mot statskontorsavtalet
- informations- och kommunikationstjänster inom områdena; strategiska informationstjänster, informationsproduktion, webbtjänster, evenemangsproduktion och redaktionella tjänster
- externa samarbetspartner för omställningsarbete
- utbildning i omvärldsbevakning för deltagare i chefsförsörjningsprogrammet
- konferensbyråer

### **2.2.3 Strategiskt viktiga projekt**

- KF tog i december 2001 beslut om genomförandet av upphandling av ett för staden gemensamt nytt ekonomisystem. Under året har ett omfattande arbete bedrivits. Under våren togs kravspecifikationer fram i samarbete med förvaltningarna. Mer än 130 personer var engagerade i detta arbete. Under hösten har utvärdering av inkomna anbud genomförts. Även utvärderingen har skett i samarbete med förvaltningarna. Upphandlingen beräknas vara avslutad under första kvartalet 2003. Kostnaderna under 2002 uppgick till ca 13 mnkr.
- Stockholms 750-årsjubileum: se avsnitt 5.1.1.
- IT i skolan: se avsnitt 2.1.10.

### **2.2.4 Effektivisering av verksamheten**

Se även avsnitt 3 Kvalitet.

### **IT-verksamhet**

En lokal IT-säkerhetsplan har tagits fram för kontoret.

Migreringsprojektet (byte av datanät från TokenRing till EtherNet, i Stadshuset med annex) har pågått under året, men kan inte helt avslutas förrän kvartal 1 2003, p g a av svårigheten att stänga nätverket under en helg.

En kravspecifikation har tagits fram för att göra kontoret till en mönsterförvaltning avseende standardisering av datautrustning.

### **Fastighet och Säkerhet**

Underhållsplanen för stadshuset har färdigställts. Samarbetet med gatu- och fastighetskontoret har intensifierats i syfte att förbättra och förenkla hanteringen av kontorets lokaler. En ny turistentré för visningsenheten har ordnats i syfte att stärka säkerheten. Dessutom har biblioteket, turistbutiken och ett arkiv byggts om. Sammanträdeslokalerna i stadshuset har delvis fått ny utrustning. Utrustning, policy för utlåning m m är dokumenterat och utlagt på intranätet.

### **Administration/Information**

En sammanställning av aktuella styrdokument, för att skapa tydlighet och underlätta att kontorets verksamhet bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som KF och KS har beslutat, har lagts ut på intranätet, med länkar till resp dokument. Styrdokument, rutinbeskrivningar, mallar m m som administrativa avdelningen har utarbetat finns dessutom på avdelningens hemsida.

Förutom mobiltelefonfakturer hanteras nu även leverantörsfakturer från Telia och Carl Lamm elektroniskt.

Kontoret har sammanställt en pärm med instruktioner och anvisningar för samarbete med kommunikationskonsulter som delats ut till avdelningarna, i syfte att strukturera samarbetet mellan information stadshuset, övriga avdelningar och externa konsulter. En muntlig genomgång med avdelningarna har påbörjats.

En ny administrativ struktur inom juridiska avdelningen har införts, som ytterligare har effektiviserat den administrativa servicen. Arbete har även påbörjats med att ta fram rutinbeskrivningar över samtliga administrativa rutiner inom avdelningen. Avdelningen använder numer diariesystemet Diabas och har implementerat ett nytt tidförings- och faktureringsystem.

I syfte att effektivisera verksamheten och minska sårbarheten har ekonomienheten dokumenterat sina interna rutinbeskrivningar och sammanställt dem i en pärm. Dessutom har ett antal administrativa processer effektiviserats där i några fall fler avdelningar varit involverade.

### **Finansverksamheten**

Ett projekt har genomförts för att säkra att arbetet bedrivs med en tillräckligt god intern kontroll och att inte oönskade operativa risker tas. En genomgång och dokumentation av internbankens rutiner och arbetsprocesser har gjorts. Dokumentationen användes för en intern översyn av arbets- och ansvarsfördelningen. Projektets resultat har medfört betydande förbättring avseende internkontroll och effektivitet. Arbetet med omstruktureringen av internbankens finansiella försystem har slutförts. Den nya strukturen ökar förutsättningarna för löpande risk- och resultatanalys och medför en förbättrad effektivitet avseende avstämningar och framtagande av månadsbokslut.

Implementering har gjorts av ett nytt ekonomisystem för stadens donationsmedelshantering, som säkerställer stadens åtagande som ansvarig förvaltare av donerade medel i stiftelseform. Nästa utvecklingsfas har inletts, som syftar till att effektivisera och förtydliga stadens ansvar och organisation avseende förvaltningsprocesser.

En process har inletts i syfte att utveckla administration och kontroll av utställda borgens- och garantiåtaganden. Systemstöd och riskanalys ska utvecklas. Dessutom har stadens marknadslåneprogram uppdaterats.

### **3. Kvalitet**

**KF:s övergripande inriktningsmål:** Stadens verksamheter ska utformas och utföras på ett sådant sätt att de tillgodoser högt ställda kvalitetsmål.

**KF:s prioriterade inriktning:** För brukaren tydligt formulerade åtaganden ska införas inom alla verksamhetsområden.

**KF:s prioriterade inriktning:** Kvaliteten ska höjas inom äldreomsorg, omsorg om funktionshindrade och utbildning, avseende trygghet, inflytande, individualisering samt inom skolan, kunskap och lärande.

**KF:s prioriterade inriktning:** Verksamheternas miljöpåverkan ska systematiskt minskas genom tydliga åtaganden.

**KS:s verksamhetsspecifika inriktningsmål:** utveckla metoder för att styra, samordna och följa upp stadens verksamheter så att kommunfullmäktiges beslut genomförs på ett långsiktigt kostnadseffektivt sätt med fokus på kvalitetsutveckling

**KS:s generella åtagande:** Utveckla verktyg för effektivare strategisk ledning och styrning. Skapa förutsättningar för vidare utveckling av kvalitetsarbetet.

### **3.1 Utveckla metoder för att styra, samordna och följa upp stadens verksamheter så att KF:s beslut genomförs på ett långsiktigt kostnadseffektivt sätt med fokus på kvalitetsutveckling**

Se avsnitt 2.1.

### **3.2 Utveckla verktyg för effektivare strategisk ledning och styrning. Skapa förutsättningar för vidare utveckling av kvalitetsarbetet**

Se även avsnitt 2.1

#### **3.2.1 Stadsövergripande arbete**

En viktig del i arbetet med verksamhetsutveckling har varit att informera om KF:s inriktningsmål samt uppmuntra och sprida goda exempel på verksamhetsutveckling. Frågor om dialog, effektivt resursutnyttjande och uppföljning har stått i fokus. Ett antal kvalitetsutvecklare har utbildats i syfte att verka som internkonsulter till stöd för stadens förvaltningar. Kvalitetsutmärkelsen har genomförts med bl a utbildning av examinatorer, utvärdering av tävlande enheter och prisceremoni. Regelbundna förvaltningsbesök och föreläsningar har genomförts i syfte att skapa dialog om verksamhetsutveckling. Kontinuerlig information om kvalitetsarbetet har lämnats på stadens webbplats och i de olika interna informationskanalerna. Även externa insatser har gjorts för att informera stockholmarna om stadens kvalitetsarbete och om möjligheten att efterfråga kvalitetsgarantier. Stor vikt har lagts på att kommunicera goda exempel genom stadens intranät. Som ett led i informations- och utvecklingsarbetet har kontoret genomfört personalchefskonferenser där uppföljningsarbete diskuteras konkret i samband med kvartalsrapporter, delårsrapport, verksamhetsberättelse och verksamhetsplan samt ett antal seminarier för enhetschefer och nätverksträffar för kontaktpersoner för miljö och kvalitet. Ett kvalitetsnätverk för enhetschefer inom äldreomsorgen har genomförts.

#### **Upphandling**

Arbete har bedrivits i syfte att utarbeta en vägledning i hur kvalitetsstrategin kan implementeras i upphandlingsprocessen. En ”upphandlingspärm” med anvisningar och har sammanställts och distribuerats till förvaltningarna. Tillämpningsanvisningar för upphandling av gatu- och parkentreprenader har färdigställts. Abonnemang har tecknats på ett verktyg för ekologiskt hållbar upphandling. En behovsanalys och en marknadsanalys avseende avtalsdatabaser har genomförts. Avsikten är att upphandla ett system för avtalshantering och spridning. Ett länsövergripande projekt har initierats i syfte att utveckla seriositetskontrollen av leverantörer och att möjliggöra utökad kontroll av s k svart arbetskraft. Samverkan sker med landstinget för att genomföra en gemensam upphandling av transporter. En översiktlig granskning har gjorts av hur

transporterna kan utvecklas i syfte att effektivisera verksamheten samtidigt som miljöbelastningen reduceras.

Kontoret utreder hur upphandling av varor och tjänster till stadens verksamheter kan utvecklas och samordnas utan att göra avkall på nämndernas inflytande och delaktighet. Ett stadsövergripande nätverk för samordning av upphandlingsverksamheten samt diskussion kring upphandlingsrelaterade frågor har etablerats. En uppföljning av nämndernas erfarenheter/synpunkter på användandet av upphandlings-entreprenörerna har genomförts. En samverkansgrupp har etablerats för utveckling av avtalsuppföljning, verksamhetsutveckling samt utveckling av relationen i övrigt med Simonsen AB. Utbildningsprogrammet för stadens upphandlingsfunktioner har i stort sett följt plan.

### **Äldreomsorg**

Kontoret har haft regelbundna träffar med stadens äldreomsorgschefer, medicinskt ansvariga sjuksköterskor och sektionschefer för biståndshandläggare. Kontoret samarbetar aktivt med övriga aktörer på området bl a Socialstyrelsen, Länsstyrelsen och Högskolorna.

Nytt avgiftssystem för äldreomsorgen (s k maxtaxa) infördes under året. Kontoret har utarbetat tillämpningsanvisningar och genomfört utbildning och informationsinsatser till berörda.

Äldreombudsmannen har dokumenterat inkomna klagomål/synpunkter, vilka bl a används för utveckling av stadens äldreomsorg. En ny instruktion för äldreombudsmannafunktionen har utarbetats.

Den första granskningsgenomgången av all utförd äldreomsorg i staden har avslutats och ligger till grund för den fortsatta uppföljningen av äldreomsorgen. Utarbetande av en metod för granskning av förvaltningarnas beställarorganisationer med fokus på biståndshandläggningen har påbörjats. Stadsdelsnämnderna använder äldreomsorgsinspektörernas årsrapport i sitt utvecklingsarbete. Inspektörerna har hållit seminarier kring årsrapporten och har en kontinuerlig dialog kring äldrefrågor.

### *Boendefrågor*

Kontoret har lett stadens genomförandegrupp för utbyggnad av äldreboende. Ombyggnad av Serafens sjukhem och Räcksta äldreboende har slutförts. En inventering av samtliga servicehus i staden har påbörjats i syfte att ur ett lokalperspektiv ge underlag för beslut om servicehusens framtida användning. Arbetet med att ta fram en ny äldreboendeplan har påbörjats. Med utgångspunkt från en särskild prognos över behovet av äldreboenden har stadsdelsnämnderna gått igenom behovet av omstruktureringar. Kontoret ska med detta material som grund ta fram förslag på en sammanhållen boendeplan för staden.

En utvärdering av stadens pensionärsråd har genomförts. De mål och instruktioner som finns för de lokala råden och för KS:s pensionärsråd har utvärderats och en rapport färdigställts.

Kontoret har tillsammans med KSL (Kommunförbundet Stockholms Län) utarbetat tillämpningsanvisningar till den överenskommelse mellan länets kommuner om samarbete vid flyttningar mellan kommuner av äldre med behov av äldreboende.

Staden och landstinget har antagit en överenskommelse om hälso- och sjukvårdsansvar för äldre och funktionshindrade. Tyngdpunkten av genomförandet kommer ske lokalt medan koordinering och uppföljning sker i en central samverkansgrupp. Samverkansgruppen inledde sitt arbete under året och har även börjat bereda frågor inom andra områden inom social- och omsorgssektorerna som t ex samverkansfrågor inom psykiatri och missbruksvård.

### **3.2.2 Kontorsinternt**

Se även avsnitt 2.2. Kontoret har utvecklat det interna kvalitetsarbetet och dialogen. Ett kvalitetsnätverk med representanter från alla avdelningar har bildats. Nätverket fungerar som forum för att sprida goda exempel och träffas regelbundet för att diskutera och samordna kvalitets-/verksamhetsutveckling. Examinatorsutbildning har genomförts i syfte att utveckla och praktiskt tillämpa ILS. Ett organiserat samarbete finns mellan controllers, kvalitets- och upphandlingsstrateger, personalpolitiska avdelningen och ekonomiavdelningen vid analys av

nämndernas verksamhetsplaner, kvartalsrapporter och verksamhetsberättelser. Informationsmöten inom områdena personal och ekonomi har hållits.

En plan för planering och uppföljning av kontorets verksamhet har utarbetats. Planen är ett led i att försäkra att de politiska målen och besluten genomsyrar verksamheten. Bedömning och uppföljning fokuserar på måluppfyllelse och resursanvändning i förhållande till budget.

Nytt för året är system för internkontroll och en internkontrollplan. Intern kontroll/processkartläggning är viktigt för att säkerställa styrbarhet, effektivitet och säkerhet i verksamheten, och ett viktigt instrument för att utvärdera och vidareutveckla verksamheten. Uppföljning av internkontrollplanen/processkartläggningarna redovisas i bilaga 5.

Under hösten har finansavdelningen och administrativa avdelningen bedrivit försöksverksamhet för klagomålshantering. Utvärdering kommer att göras under våren 2003. En modell för systematisk klagomålshantering har utarbetats. Inkomna klagomål och åtgärder redovisas i bilaga 6.

#### **4. Valfrihet**

**KF:s övergripande inriktningsmål:** Staden ska skapa förutsättningar för att ge medborgarna så stor valfrihet som möjligt.

**KF:s prioriterade inriktning:** Utökade valmöjligheter för den enskilde införs med prioritet inom äldreomsorg, omsorg om funktionshindrade, skola och förskola.

**KS:s verksamhetsspecifika inriktningsmål:** Utveckla möjligheterna till valfrihet för stockholmarna.

**KS:s generella åtagande:** Utveckla stadens verktyg för kundval.

#### **4.1 Utveckla möjligheterna till valfrihet för stockholmarna**

##### **4.1.1 Kundvalsmodell inom äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade**

Kundvalsmodellen för hemtjänst, ledsagning och avlösning infördes 2002-01-01. Kontoret har löpande följt utvecklingen och tillämpningen av kundvalsmodellen. En särskild uppföljning av verksamheten hos de privata utförarna har gjorts. Kompletterande upphandling och ordinarie upphandling av verksamhet för 2003 har genomförts.

Kontoret har svarat för att, i samverkan med bl a socialtjänstnämnden, utreda förutsättningarna för att 2004-01-01 införa en kundvalsmodell inom övriga delar av äldreomsorg och omsorg för funktionshindrade. Två delrapporter har lämnas från utredningen. Utredningsarbetet avbröts därefter, i väntan på en mer generell översyn och utvärdering av stadens kundvalssystem mm.

##### **4.1.2 Avknoppning**

Utöver de fram till valet ca 60 avknoppade enheterna har endast enstaka avknoppningar tillkommit. Pågående avknoppningsprocesser avbröts oftast med hänvisning till den nya politiska majoritetens uttalanden.

##### **4.1.3 Konkurrensutsättning av delar av socialtjänsten**

Kontoret har bistått den arbetsgrupp inom stadsdelsnämnderna som arbetat med upphandling av utredningstjänster inom individ- och familjeomsorg.

#### **4.2 Utveckla stadens verktyg för kundval**

Kontoret har genom olika kanaler informerat medarbetare och brukare om kundvalsmodellen. För att underlätta valet av utförare har information om alla godkända utförare av hemtjänst gjorts tillgänglig via webbportalen. Dessutom har informationsmaterial på lätt svenska och på de vanligaste främmande språken publicerats på webbportalen.

En av webbportalens basfunktioner, "Hitta din service", har vidare-utvecklats. Gemensamma riktlinjer för hur informationen om de olika enheterna ska presenteras har utarbetats i syfte att

ytterligare underlätta för medborgarna att hitta, jämföra och välja bland de tjänster och den service som staden erbjuder, såväl kommunala som enskilt drivna. Ett förenklat formulär har tagits fram för att göra det möjligt för varje grundskola att själv fylla i sina informationsuppgifter och marknadsföra sin skola.

#### **5. Attraktiv plats för boende, företagande och besök**

**Kommunfullmäktiges övergripande inriktningsmål:** Staden ska vara en attraktiv plats för boende, företagande och besök.

**KF:s prioriterade inriktning:** Goda förutsättningar ska skapas för att starta och driva företag i staden samt lokalisera företag till Stockholm.

**KF:s prioriterade inriktning:** Stockholm ska vara en trygg, säker, ren och vacker stad.

**KF:s prioriterade inriktning:** Framkomligheten i regionen ska förbättras.

**KF:s prioriterade inriktning:** Bostadsbyggandet ska öka.

**KS:s verksamhetsspecifika inriktningsmål:** Utveckla förutsättningarna för att göra Stockholm attraktivt för boende, företagande och besökare.

**KS:s generella åtagande:** Med fokus på omvärldsbevakning höja medvetandet om förutsättningarna att göra staden mer attraktiv.

#### **5.1 Utveckla förutsättningarna för att göra Stockholm attraktivt för boende, företagande och besökare**

##### **5.1.1 Stockholms 750-årsjubileum**

Stockholms 750-års jubileum firades under året. Kulmen var en särskild festvecka 1-8 juni. En särskild rapport har tagits fram, se bilaga 4. Beräknade kostnader för 2002 var 55 mnkr och intäkter 7 mnkr, dvs netto 48 mnkr. Utfallet blev 52,3 mnkr i kostnader och 7,6 mnkr i intäkter, dvs netto 44,7 mnkr. Att kostnaderna blev 2,7 mnkr lägre beror på; mycket god budgethållning, avsatta medel för oförutsett har inte behövt användas, det blev inte någon internationell världsartist på Stadiongalan, men ändå ett program av allra högsta klass. 0,6 mnkr i ökade intäkter beror på mycket bra försäljning av jubileumsprodukter och att det i stort sett blev slutsålt på de evenemang som krävde köp av biljett. Jubileet fick totalt 14,1 mkr i sponsorsintäkter, varav 7,6 mnkr i kontanter. Resterade avsåg tjänster som reglerades i avtal. Ca 1 mnkr av sponsorsintäkterna användes för planeringsarbete 2001.

##### **5.1.2 Utvecklingspolicy för söderort**

En förvaltningsövergripande arbetsgrupp har utarbetat en utvecklingspolicy för stadsdelsområdena söder om Södermalm, "Vision för Söderort". Visionen behandlar hur Söderorts goda kvaliteter kan utvecklas och lämnar förslag till åtgärder inom de områden där förbättringar behövs. Efter remiss till förvaltningar, grannkommuner, företag och organisationer beslutade KF om "Vision för Söderort" och förslag till inriktning för genomförande av visionen. Berörda nämnder gavs i uppdrag att arbeta med genomförandet och KS gavs en koordinerande roll.

##### **5.1.3 Utveckling av Kista**

Den av staden tillsammans med näringslivet, fastighetsägarna och högskolan framtagna framtidsbilden för Kista Science City har övergått i ett operativt skede. Den nya strukturplanen för Kista arbetsområde innebär nya vägdragningar, detalplaner mm. Nya Kista Galleria har invigts och inflyttning har skett i de första delarna av Science Tower och Kista Entré samt i 700 nya studentbostäder.

#### 5.1.4 Stadens E-strategi

E-strategin är ett viktigt ledningsdokument som beskriver de mål och övergripande riktlinjer som staden har för sin IT-verksamhet. För genomförande av e-strategin har kontoret bedrivit ett antal projekt inom ramen för IT-rådets fokusområden:

- ? **ID-portal**  
En portal har utvecklats för säker verifiering i stadsnätet med åtkomst från Internet för stadens medarbetare, medborgare och brukare.
- ? **Ärende-/akthantering** – extern publicering av dokument  
De tekniska lösningarna är utvecklade och kommer att införas på pilotförvaltningarna efter årsskiftet.
- ? **Söka förskola**  
En applikation har utvecklats som gör det möjligt att presentera utbud och information om förskolan, sända och ändra ansökan och ta emot erbjudande och svar via Internet och e-post. Under våren planeras tjänsten att introduceras vid två stadsdelsnämnder.
- ? **Söka bygglov**  
Pilotverksamhet har genomförts.
- ? **E-demokrati**  
Se Ärende-/akthantering.
- ? **Contact centers** – ökad integration mellan olika kanaler som telefon, fax, e-mail och Internet för att höja tillgänglighet och servicenivå  
En förstudie kommer att inledas avseende kontaktcenter-medborgartjänster.
- ? **M-city** – mobila tjänster till medborgare och tjänstemän i staden  
Förstudiearbete har bedrivits.
- ? **E-learning**  
För att möjliggöra datorstödd utbildning har staden träffat avtal om drift av en e-learningplattform för medarbetare i staden. Den nya plattformen har installerats.
- ? **Webbportal** – se avsnitt 5.1.5

#### 5.1.5 Stadens webbportal

Webbportalen är viktig för information till och kommunikation med stockholmare, besökare och näringsliv. Ytterligare nio nämnder har lanserats i portalen och planeringen för att introducera resterande åtta nämnder har påbörjats. En förstudie av den engelska delen av webben har inletts i syfte att ta fram underlag för ett utvecklingsprojekt.

Portalen har anpassats för hög tillgänglighet för funktionshindrade, bl a utveckling av ett särskilt gränssnitt för lättläst information och möjlighet att få portalen uppläst.

En marknadsföringsinsats med syfte att visa bredden av nyttigheter som finns på portalen genomfördes under året. Efter insatsen ökade andelen personer som kände till adressen till stadens portal med cirka 25%.

#### 5.1.6 Internationellt arbete

Kontoret har bedrivit ett aktivt arbete med att stödja och samordna stadens omfattande internationella arbete. Bl a medverkar staden i ca 100 EU-finansierade utvecklingsprojekt och spelar en framträdande roll i pågående debatter i Europa om hur det framtida EU ska styras, sammanhållningspolitiken och strukturfonderna i ett utvidgat Europa. Kontoret har fortsatt arbetet med att sammanställa stadens engagemang i internationella nätverk och organisationer, tagit fram förslag till internationell strategi för staden och redovisat stadens EU-projekt till KS.

Arbetet med Technical Visits fortsätter att öka i takt med att intresset för staden ökar från omvärlden. Såväl besöksvolymen som den geografiska omfattningen och antalet samarbetspartners har ökat.

#### 5.1.7 Kommunupplysningen



Kommunupplysningen har en viktig roll att förmedla snabb och korrekt information om i första hand stadens egen verksamhet. En faktabank har successivt byggts upp för att ytterligare öka servicen mot allmänheten och stadens övriga förvaltningar.

### 5.1.8 Receptionen

Receptionen är stadshusets och i många fall stadens ansikte utåt. Stor vikt läggs vid att alla besökare bemöts professionellt och får en första positiv bild av staden. Kontoret har därför satsat på kontinuerlig vidareutveckling av receptionspersonalen och utökad samverkan med entreprenören för att ytterligare förbättra servicen.

## 5.2 Med fokus på omvärldsbevakning höja medvetandet om förutsättningarna att göra staden mer attraktiv

I syfte att nätverksbygga, marknadsföra och medverka till att skapa förutsättningar för utveckling av regionen har en rad kontakter tagits i form av kontinuerlig bevakning av regionala organ; KSL, Mälardalsrådet RTA-kansliet (Regionala Tillväxt Avtal), och RSG (Regionala samrådsgruppen). Dialog har skett med respektive kommun inom länet om formerna för en utvidgad samverkan kring utveckling av regionen. Kontakter har tagits med Öresundsregionen med representanter från både svensk och dansk sida.

## 6. Medarbetarna

**Kommunfullmäktiges övergripande inriktningsmål:** Stockholms stad ska vara en attraktiv och modern arbetsgivare för såväl dagens som morgondagens medarbetare.

**KF:s prioriterade inriktning:** Den professionella kompetensen ska stödjas och utvecklas i staden.

**KF:s prioriterade inriktning:** Den etniska mångfalden ska öka i stadens verksamheter.

**KF:s prioriterade inriktning:** Sjukfrånvaron ska minska i staden.

**KS:s verksamhetsspecifika inriktningsmål:** Arbeta för att staden vidareutvecklas som arbetsgivare.

**KS:s generella åtagande:** Skapa rätta förutsättningar för medarbetarna att klara sitt arbete med kvalitet, måluppfyllelse och effektivitet.

### 6.1 Arbeta för att staden vidareutvecklas som arbetsgivare -stadsövergripande

Huvuddelen av de 64 insatser inom personalstrategin har slutförts. För det fåtal som inte slutförts fortsätter arbetet med åtgärder och genomförande. För en mer detaljerad beskrivning av de olika insatserna hänvisas till personalpolitiska avdelningens hemsida.

#### 6.1.1 Kompetensförsörjning

Utifrån prognoser och analyser av stadens långsiktiga behov av personal och kompetens, har olika insatser bedrivits:

- ? Barnskötare har erbjudits alternativa vägar till en förskollärarexamen
- ? Grundutbildning, undersköterskeutbildning och fortsatt vårdutbildning samt grundutbildning med förstärkt svenska, har genomförts
- ? Ett flertal utvecklingsinsatser inom äldreomsorgen. Totalt har ca 2000 deltagit i kompetensutvecklingsprojektets kurser.
- ? Forskningsprojekt på Stiftelsen Äldrecentrum kring vårdpersonalens arbetsmiljö. Områden som studerats har varit sjukfrånvaro, delaktighet och ledarskapets betydelse.
- ? För att vidareutbilda och tydliggöra administrativa assistenters arbetsområde har 22 administrativa assistenter erhållit ”körkort”. Projektet Administrativ Kompetens i Staden avslutades vid årsskiftet.

- ? Projekt inom individ- och familjeomsorg, med syfte att arbeta fram och prova en modell för kompetens- och karriärutvecklingsprogram
- ? Delutvärdering av stadens försök med kompetenskonto samt förslag om utvidgning och utveckling av formerna för kompetenssparandet
- ? Påbörjat utredning angående erbjudande om karriärvägledning
- ? Utredning om möjligheter till ett förlängt yrkesliv
- ? Utbildning i socialtjänstlagen, personuppgiftslagen, lagen om offentlig upphandling, offentlighet och sekretess, mervärdesskattelagen.
- ? Webbredaktörer och webbadministratörer har utbildats i hur man gör webben mer tillgänglig
- ? Utbildning om avtalsförändringar och administrativa rutiner avseende pensioner och försäkringar

### **6.1.2 Ledarutvecklingsinsatser**

Förvaltnings- och bolagschefer har deltagit i olika utvecklingsinsatser som ingår i stadens ledarutvecklingsprogram och har dessutom erbjudits individuella insatser. Temat på den årliga konferensen för förvaltnings- och bolagschefer var ledarskap och hälsofrämjande utveckling.

Stadens 2 000 chefer med verksamhets-, personal- och budgetansvar inbjöds till en Ledardag. Teman som ledarskap, medarbetarskap, hälso- och framtidsfrågor samt jämställdhet och mångfald belystes under dagen.

Chefsförsörjningsprogrammets deltagare har deltagit i s k assessment center, coachning och olika seminarier bl a om etik och framtidsanalys. Nominering och urval till ytterligare ett chefsförsörjningsprogram för erfarna chefer har genomförts och ytterligare utvecklingsprogram startade; ett för unga medarbetare och ett för medarbetare med utländsk bakgrund.

### **6.1.3 Rekryteringsarbete**

Följande insatser har gjorts för att öka professionaliteten i förvaltningarnas rekryteringsarbete:

- ? Seminarier om rekryteringsprocessen har genomförts för ca 500 av stadens 2000 chefer. Motsvarande stöd har utvecklats i skriftlig form på stadens intranät.
- ? Som ett led i den utåtriktade marknadsföringen har informationsmaterial om arbete inom vård och omsorg tagits fram.
- ? En grupp medarbetare inom vård- och omsorgsverksamhet har förberetts för att verka som yrkesambassadörer vid bl a informationssatsning till grundskoleelever.
- ? Kontoret har medverkat i prioriterade mässor och på högskolor, fungerat som handledare åt studenter och tagit emot praktikanter samt samarbetat med arbetsförmedlingen.
- ? Genom utveckling av ingången "Jobba i stan" i webbportalen kan allmänheten bevaka och söka lediga jobb och få information om staden som arbetsgivare. Ingången innebär dessutom en effektivisering av arbetet med platsannonsering och minskade annonseringskostnader.

### **6.1.4 Mångfald, jämställdhet, antidiskriminering**

Mångfalds-, jämställdhets-, och diskrimineringsarbetet har främst koncentrats på information och utbildning. Kontoret har bistått KS:s jämställdhetsråd med sekreterare och föredragande i olika ärenden. Bl a har årets 47 jämställdhetsplaner redovisats och stadens jämställdhetspris/hedersomnämnananden har delats ut.

Kontoret har medverkat till att utveckla bra modeller för att stimulera kvinnor med utländsk bakgrund och kort utbildning, att delta i grundutbildning för att erhålla kompetens att arbeta i äldreomsorgen. Inom äldreomsorg har även utbildning i att leda och tillvarata mångfald genomförts. Utbildningen har följts upp och nätverk bildats.

Kontoret har utarbetat förslag till anti-diskrimineringsklausul att användas vid offentlig upphandling.

### **6.1.5 Omställningsprocesser**

Som ett led i förnyelsearbetet av omställningsprocesser i staden har kontoret:

- ? Genomfört upphandling av externa omställningskonsulter, informerat och möjliggjort för förvaltningarna att använda stödet samt följt upp ramavtalet avseende kvaliteten i tjänsterna och uppnådda effekter.
- ? Hanterat två personalåtergångar efter tidigare bolagiseringar.
- ? Utvecklat metodfrågor och biträtt förvaltningsledningar med internkonsultstöd i upplägg och processarbete vid planering av personalomställningsfrågorna vid omstruktureringar.

#### **6.1.6 Sjukfrånvaro**

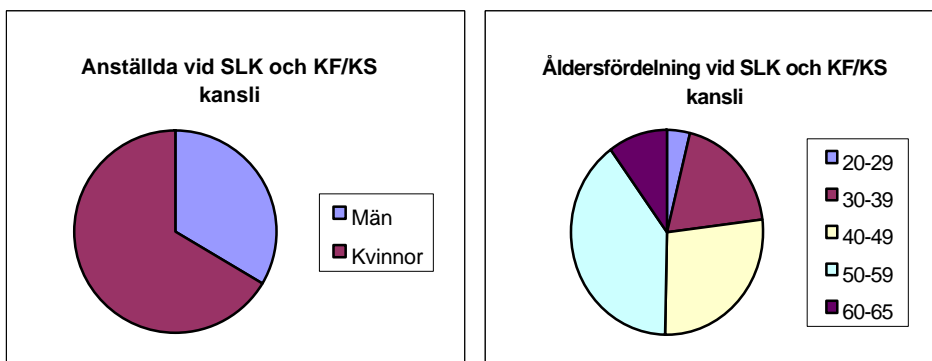
Kontoret har intensifierat hälsoarbetet i det långsiktiga utvecklingsarbetet ”Arbetsplats Stockholms stad”. Ett flertal insatser har initierats:

- ? En samverkansöverenskommelse har utarbetats med försäkringskassan, som innebär att stadsdelsförvaltningar kommer att få kontaktpersoner i arbetet med samordnad rehabilitering under 2003.
- ? Seminarier har anordnats under rubriken ”Den friska arbetsplatsen”.
- ? Nätverk har bildats för rehabiliteringshandläggare i både utbildnings- och kontaktskapande syfte. Samtal kring förebyggande insatser, modeller för att motverka sjukfrånvaro och utveckling av rehabiliteringsarbetet pågår i samarbete med förvaltningarna.
- ? Ett antal pilotprojekt vid förvaltningarna stöds och följs. 16 förvaltningar har anslutit sig till erbjudandet om rabatterade årskort vid stadens badanläggningar.
- ? I samverkan med den stadsinterna idrottsföreningen STAR har fem förvaltningar utbildat hälsocoacher.
- ? Stadens ledningsgrupper deltog i en stegräknartävling med målsättning att sprida en modell för enkel friskvård till stadens medarbetare.
- ? Staden deltar i Afa´s (administrerar avtalsförsäkringar) program Suntliv.nu som är en femårig satsning för ett sundare arbetsliv.
- ? En kontinuerlig omvärldsbevakning sker och kontoret har en samlad bild av insatser och uppdrag från regeringsnivå och samverkansuppdrag mellan försäkringskassan och landstinget.
- ? Kontoret ingår i styrgruppen för arbete med att forma en rehabiliteringsgaranti för anställda inom Stockholms län.
- ? Material med information inom områdena arbetsmiljö, rehabilitering, friskvård och hälsa har gjorts tillgängligt på intranätet. Två lägesrapporter med redovisning av sjukfrånvaron har tagits fram.

#### **6.2 Skapa rätta förutsättningar för medarbetarna att klara sitt arbete med kvalitet, måluppfyllelse och effektivitet – kontorsinternt arbete**

Kontoret har infört s k årsarbetstid, vilket innebär en större flexibilitet för medarbetarna/arbetsgruppen att välja när de vill förlägga sin arbetstid.

En lönepolicy har utarbetats med utgångspunkt i stadens övergripande lönepolicy, och syftar till ett enhetligt synsätt på lönefrågor. Dessutom har en checklista för utvecklings- och lönesamtal utarbetats.



### 6.2.1 Kompetensutveckling

Förutom avdelningsspecifik och individuell utbildning har t ex en arbetsmiljöutbildning för chefer genomförts och alla chefer har erbjudits utbildning i utvecklings- och lönesamtal, förhandlingsteknik och avtalsrätt.

Ett kandidatprogram som syftar till att vidareutveckla ledarämnen för att trygga chefsförsörjningen, har genomförts. Avsikten var också att öka förståelsen och samarbetet över avdelningsgränserna. Detta och tidigare genomförda program har lett till att nätverk bildats. Nätverken bjuder in föredragshållare i syfte att vidareutveckla ledarkompetensen.

Kontoret har medverkat i ett traineeprogram tillsammans med sju kommuner i länet under ledning av KSL. Avsikten är att kontoret i början av 2003 ska anställa en trainee.

### 6.2.2 Mångfald

Endast ett fåtal rekryteringar har genomförts, men kontoret beaktar självfallet den etniska mångfalden vid alla förekommande rekryteringar.

### 6.2.3 Sjukfrånvaro

Vid SLK har sjukfrånvaron ökat jämfört med 2001, från 3,6% till 4,2%. Även vid KF/KS-kansli har sjukfrånvaron ökat, från 1,1% till 2,4%. Se vidare bilaga 1, blankett 11.

Samarbetet med S:t Erikshälsan har utvecklats genom bl a regelbundna uppföljningsmöten. Analyser av besöksstatistiken för företagshälsovården har lett till förtydliganden av S:t Erikshälsans olika kompetenser, bl a vid ett frukostmöte för alla chefer. Sköterskemottagningen i stadshuset har varit mycket uppskattad och välbesökt. Avsikten med mottagningen är bl a att tidigt fånga upp signaler på ohälsa.

Ett friskvårdsprogram har utarbetats och genomförts. Ledningen har beslutat om friskvårdstimme för alla medarbetare samt visst bidrag till medarbetare som köper kort till motionsanläggningar. En föreläsning om hur man förebygger stress har anordnats.

Kontoret ger bidrag till stadshusets konstförening, som arbetar för att stimulera intresset för konst och konsthantverk, samt till Eldqvarns idrottsförening, som organiserar motionsidrott.

### 6.2.4 Personlrörlighet

Antal anställda 02-12-31 är 264 personer (inkl tillsvidareanställda vid rotlar och partikanslier), vilket är en nettominskning med 32 personer under året. 10 personer har gått i pension och 7 personer har gått över till stadsmusienämnden. Se vidare bilaga 1, blankett 3.12.

Rörligheten inom kontoret är inte anmärkningsvärd för någon yrkesgrupp eller avdelning. En orsak till att rörligheten totalt sett är något större än "normalår" kan vara att 2002 var ett valår. Generellt sett har rörligheten inte påverkat kompetensen vid kontoret negativt. Däremot har rörligheten skapat möjligheter till vidareutveckling och befordran för flera medarbetare. Detta är

också ett resultat av de ledarutvecklingsprogram som kontoret har genomfört under de senaste åren.

## 7. Övriga redovisningar

### 7.1 Redovisning av uppdrag

I bilaga 2 redovisas av KS givna uppdrag och hur arbetet med dessa fortskrider. I bilaga 3 redovisas uppdrag som KF gett nämnden.

### 7.2 Viktiga nämndärenden

Bland strategiska ärenden som slutbehandlats i KS kan nämnas:

- Kompetensutveckling inom äldreomsorgen, inriktning för år 2002
- Ändring av riktlinjer för handläggning inom individ- och familjeomsorgen på grund av ny socialtjänstlag
- Inriktning för äldreomsorgsinspektörernas arbete 2002–2004
- Överklagande av dom angående tillstånd enligt miljöskyddslagen till Preem Petroleum AB:s verksamhet på Loudden
- Valfrihet inom äldreomsorg och omsorgen om funktionshindrade – upphandling av hemtjänst, avlösar- och ledsagarservice

Bland de ärenden som beretts av KS för slutligt beslut i KF kan nämnas:

- Nytt tilläggsavtal till Brommaavtalet
- Uppföljning av Stockholms stads inriktningsmål. Jämförelse av utvecklingen i Stockholm, Göteborg och Malmö 1997 – 2001
- Överenskommelse om att skapa en gemensam gymnasierregion i Stockholms län
- Förskoleplan för Stockholms stad
- Överenskommelse med Vägverket om finansiering av Norra Länken
- Rapport om upphandling av utredare inom individ- och familjeomsorgen
- ”Vision för Söderort” och inriktning för genomförande av visionen
- Dagvattenstrategi för Stockholm

### 7.3 Antal sammanträden och nämndledamöter

Under året har KS sammanträtt vid 23 tillfällen. Kommunstyrelsen har haft följande sammansättning under perioden 2002-01-01 till 2002-10-20:

Ordförande	Carl Cederschiöld (m)
1:e vice ordförande	Annika Billström (s)
2:e vice ordförande	Jan Björklund (fp)

#### *Ledamöter*

Kristina Alvendal (m)  
Bo Bladholm (m)  
Ulla Ericson (m)  
Thomas Fürth (sp)  
Hardy Hedman (kd)  
Dag Larsson (s)  
Erik Nilsson (s)  
Margareta Olofsson (v)  
Leif Rönngren (s)  
Ann-Marie Strömberg (v)

#### *Ersättare*

Tord Bergstedt (m)  
Iris Birath (v)  
Elisabeth Brandt-Ygeman (s)  
Anders Broberg (kd)  
Lotta Edholm (fp)  
Ulf Fridebäck (fp)  
Viviann Gunnarsson (mp)  
Claes-Göran Jacobson (v)  
Rolf Könberg (m)  
Joakim Larsson (m)  
Sten Nordin (m)  
Catharina Tarras-Wahlberg (s)  
Christopher Ödmann (mp)

Fr o m 2002-10-21 har KS haft följande sammansättning:

Ordförande	Annika Billström (s)
1:e vice ordförande	Kristina Axén Olin (m)
2:e vice ordförande	Ann-Margarethe Livh (v)

*Ledamöter*

Elisabeth Brandt Ygeman (s)  
Lotta Edholm (fp)  
Sten Nordin (m)  
Leif Rönngren (s), fr.o.m. 2002-11-04  
Ewa Samuelsson (kd)  
Malte Sigemalm (s)  
Daniel Suhonen (s)  
Mikael Söderlund (m)  
Ann-Katrin Åslund (fp)  
Christopher Ödmann (mp)

*Ersättare*

Kristina Alvendal (m)  
Hasan Dölek (s)  
Ulla Ericson (m)  
Ulf Fridebäck (fp)  
Karin Gustafsson (s)  
Karin Gustafsson (s)  
Rolf Könberg (m)  
Peter Lundén-Welden (m)  
Margareta Olofsson (v)  
Madeleine Sjöstedt (fp)  
Mirja Särkiniemi (s)  
Catharina Tarras-Wahlberg (s)  
Jari Visshed (s), t.o.m. 2002-11-25  
Christer Öhgren (mp), from 2002-12-16  
vakant (s)

Sekreterare

Yvonne Modén