

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon 08-508 11 818**Till**
Servicenämnden
2016-02-02

Verksamhetsberättelse 2015

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar verksamhetsberättelsen till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden begär hos kommunstyrelsen om fastställande av resultatenhetens överföring av överskott om 10,1 mnkr.

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

Sammanfattning

Servicenämndens har planenligt bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges mål för året. Det ekonomiska resultatet visar ett överskott om 5,5 mnkr före resultatdispositioner och 3,2 mnkr efter resultatdispositioner.

Nämnden har medverkat till att uppfylla målet *Ett Stockholm som håller samman* genom kontaktcenter som har erbjudit information och vägledning om äldreomsorg, förskola och skola m fl verksamheter inom staden. Vidare har nämnden bidragit till att infria målet genom det förebyggande säkerhetsarbetet.

Nämnden har deltagit i att infria målet *Ett klimatsmart Stockholm* bland annat genom att miljöhänsyn tas i samband med centralupphandlingar. Därutöver har nämnden medverkat till att infria målet genom insatser för minskad pappershantering inom staden, bland annat genom skanning samt genom att verka för minskad miljöpåverkan inom de egna verksamheterna.

För att bidra till att uppfylla målet *Ett ekonomiskt hållbart Stockholm* har nämnden genomfört insatser för att effektivisera stadens administration. Kontaktcenters information och service till medborgarna har breddats och utvecklats och verksamheten tilldelades stadens kvalitetsutmärkelse.

Upphandlingsverksamheten har medverkat i arbetet med att utveckla stadens försörjning av varor och tjänster, bland annat genom att medverka i en översyn av stadens avtalsområden för centralupphandlingar samt genom att (tillsammans med ekonomiverksamheten) delta i breddinförandet av Effektivt inköp inom staden. Ekonomiadministrationen har deltagit i implementeringen av ett nytt ekonomisystem samt slutfört införandet av central avgiftshantering inom staden. Löne- och pensionsverksamheten har fortsatt att effektivisera arbetssätten inom sina verksamheter. HR-service har utvidgats och utvecklats som en efterfrågad rekryteringstjänst inom staden.

Lokalplanering (som infördes som verksamhetsområde inom nämnden den 1 mars) har inlett ett arbete som syftar till att bidra till att staden blir en bättre beställare av lokaler.

Nämnden har deltagit i att uppfylla målet *Ett demokratiskt hållbart Stockholm* genom kontaktcenter som erbjuder information och service som anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk och

funktionsnedsättning. Nämnden har också medverkat till att infria målet genom att värna om sociala och demokratiska värden vid upphandlingar. Därutöver har det inom ramen för målet gjorts insatser för att utveckla medarbetarnas delaktighet och tillsammans skapa en god arbetsmiljö.

Sammantaget ska konstateras att samtliga av nämndens mål för verksamheterna, och därmed servicenämndens huvudsakliga bidrag till att uppfylla kommunfullmäktiges mål, bedöms att vara uppfyllda. Nämndens bidrag till att infria kommunfullmäktiges övriga mål har också huvudsakligen skett planenligt. Det ekonomiska resultatet för året är tillfredsställande. Nämndens måluppfyllelse och resultat för året bedöms totalt sett vara något bättre jämfört med 2014 då ett av nämndmålen inte var helt uppfyllt.

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2016-01-26. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

Inledning

I det följande redovisas hur nämnden har fullgjort sitt uppdrag med utgångspunkt från kommunfullmäktiges budget 2015. Nämndens medverkan till att uppfylla kommunfullmäktiges mål redovisas och utfallet för verksamhet och ekonomi analyseras.

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.

Uppföljning av kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

● Uppfylls helt

Nämnden har medverkat till att uppfylla målet genom kontaktcenter som har erbjudit information och vägledning om äldreomsorg, förskola och skola m fl verksamheter inom staden. Vidare har nämnden bidragit till att infria målet genom det förebyggande säkerhetsarbetet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

● Uppfylls helt

I budgeten för 2015 gavs socialnämnden ett uppdrag att i samråd med servicenämnden och arbetsmarknadsnämnden utreda införandet av ett 020-nummer till mottagningsgrupper, jobbtorg och socialjouren. Socialförvaltningen har utrett frågan i samråd med serviceförvaltningen och arbetsmarknadsförvaltningen och har gjort bedömningen att införandet av ett 020-nummer inte bör genomföras för enbart delar av medborgarnas kontakter med stadsdelsförvaltningarna och jobbtorg.

Socialförvaltningen föreslår att ett 020-nummer inte införs utan att det istället utreds vilka möjligheter det finns för att införa en e-tjänst inom ekonomiskt bistånd. I det fall ett 020-nummer ska införas bör det gälla för alla verksamhetsområden inom socialtjänsten utifrån likabehandlingsprincipen.

	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 har medverkat 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 har risk- och sårbarhetsanalyser genomförts vilka utgör grund för säkerhetsarbetet samt är en del av underlaget till stadens samlade risk- och sårbarhetsanalys.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s års-mål	Period
●	 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100%	100%	100%	100 %	2015

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

● Uppfylls helt

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

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet

● Uppfylls helt

Kontaktcenter har bidragit till att uppfylla stadens mål genom Äldre direkt som erbjuder information och vägledning om äldreomsorgen i Stockholms stad. Under året har verksamheten handlagt ca 95 000 ärenden som inkommit från medborgarna. Samverkan har skett med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen. Hos Äldre direkt finns även tydlig information om att kommunen är utförare när äldre inte gör ett aktivt val av hemtjänst.

Slutsatsen att förvaltningen har bidragit till målet grundar sig också på resultatet av medborgarundersökningen avseende äldreomsorgsområdet. Här har 84% svarat att man fått svar på sin fråga eller hjälp med vart man ska vända sig.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

● Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till att infria målet *Ett klimatsmart Stockholm* bland annat genom att miljöhänsyn tas i samband med centralupphandlingar. Vidare har nämnden medverkat till att infria målet genom insatser för minskad pappershantering inom staden, bland annat genom skanning samt genom att verka för minskad miljöpåverkan inom de egna verksamheterna.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

● Uppfylls helt

Servicenämnden har värnat om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn har tagits i samband med centralupphandlingar. Miljömålen har följts upp för de upphandlingar där miljömål har varit möjliga att ställa. För transportintensiva avtalsområden har uppföljning skett halvårsvis.

Servicenämnden har medverkat i arbetet med att ta fram stadens miljöprogram 2016-2019. Vidare har nämnden deltagit i ett samarbete inom staden som syftar till att utreda förutsättningarna för samlastning av stadens egna varuleveranser samt i arbetet med en upphandling av ett kemikalieregister för staden.

Därutöver har nämnden bidragit till att infria målet genom att utveckla metoder för elektronisk hantering i stadens administrativa processer (exempelvis med skanning) samt genom att arbeta för minskad miljöpåverkan i de egna verksamheterna. Här ska noteras att årsmålet för elanvändning dock inte uppnåddes då utfallet blev 38 kWh/m², att jämföra med målvärdet som var 32 kWh/m².

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
kvadratmeter			m		

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till ett klimatneutralt Stockholm

● Uppfylls helt

Servicenämnden har värnat om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn har tagits i samband med centralupphandlingar. Miljömålen har följts upp för de upphandlingar där miljömål har varit möjliga att ställa. För transportintensiva avtalsområden har uppföljning skett halvårsvis.

Servicenämnden har deltagit i ett samarbete inom staden som syftar till att utreda förutsättningarna för samlastning av stadens egna varuleveranser. En särskild redovisning av detta projekt kommer att ske senast 2016-04-30.

Nämnden har medverkat i arbetet med att ta fram stadens miljöprogram 2016-2019, i arbetsgruppen "Giftfria varor och byggnader". Nämnden har också (i samarbete med miljöförvaltningen) påbörjat en upphandling av ett kemikalierregister för staden i enlighet med kemikalieplanen.

Vidare har nämnden bidragit till att infria målet genom att utveckla metoder för elektronisk hantering i stadens administrativa processer (exempelvis med skanning) vilket bidragit till minskad miljöpåverkan med avseende på avfall och transporter.

Därutöver har nämnden också verkat för att minska miljöpåverkan i de egna verksamheterna, exempelvis vad gäller elförbrukning.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

● Uppfylls helt

Servicenämndens har planenligt medverkat till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom fortsatta insatser för att effektivisera stadens administrativa funktioner.

Kontaktcenters verksamhet till medborgarna har breddats och utvecklats. Upphandlingsverksamheten har medverkat i arbetet med att utveckla stadens försörjning av varor och tjänster, bland annat genom att medverka i en översyn av stadens avtalsområden för centralupphandlingar samt i framtagande av stadens nya upphandlingspolicy. Vidare har verksamheten (tillsammans med ekonomiadministrationen) deltagit i breddinförandet av Effektivt inköp inom staden.

Ekonomiadministrationen har utöver detta även deltagit i implementeringen av ett nytt ekonomisystem samt slutfört införandet av central avgiftshantering inom staden. Löne- och pensionsverksamheten har fortsatt att effektivisera arbetssätten inom sina verksamheter. HR-service har utvidgats och utvecklats som en efterfrågad rekryteringstjänst inom staden.

Lokalplanering (som infördes som verksamhetsområde inom nämnden den 1 mars) har inlett ett arbete som syftar till att utveckla staden till en bättre beställare av verksamhetslokaler.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

■ Uppfylls inte

Nämnden har berett möjligheter för att ta emot några av jobbtorgens aspiranter genom att skapa praktikplatser inom förvaltningen. Samma ambitioner har gällt för yrkesintroduktionsanställningar och lärlingsanställningar inom nämndens verksamheter. Detta har under året resulterat i praktikarbete för en aspirant från jobbtorgen och för några studerande från yrkeshögskolor. Skälet till att årsmålet för aspiranter (tre) inte uppnåddes var att det inte var möjligt att erbjuda lämpliga arbetsuppgifter för andra sökande.

Förvaltningen har tagit emot fem ungdomar i sommarjobb vilket innebär att årsmålet (sju) inte har uppnåtts. Orsaken till avvikelserna var att förändringar av förvaltningens verksamhet medförde att arbetsuppgifter för ungdomarna inte har kunnat erbjudas i förväntad omfattning.

Indikator	Perio- dens utfall	Perio- dens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s års- mål	Period
■  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av	1 st	0 st	3 st	500 st	VB 2015

Indikator	Perio- dens utfall	Perio- dens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s års- mål	Period
de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar					
  Antal ungdomar som fått sommarejobb i stadens regi	5 st	7 st	7 st	6 700 st	2015

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikel- se
  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

Servicenämndens insatser för att effektivisera stadens administrativa funktioner har genomförts planenligt och nämndmålen bedöms ha uppfyllts för samtliga verksamheter. Nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer och de i budgeten angivna aktiviteterna har också uppnåtts och genomförts som planerat.

Verksamheternas resultat

Verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm genomförts och utvecklats planenligt. Sammantaget är 82% av medborgarna nöjda med servicen som helhet och den genomsnittliga lösningsgraden för ärenden är 87%. Verksamheten har utvidgats och utvecklats under året, exempelvis med information om

flyktingfrågor, fler tjänster gällande trafikområdet samt gällande webbredaktörstjänster. Under året tilldelades kontaktcenter stadens utmärkelse för god kvalitet, vilket var mycket glädjande.

Lokalplaneringsverksamheten överfördes från socialnämnden till servicenämnden den 1 mars. Under året påbörjades en inventering av förvaltningarnas behov av stöd i lokalfrågor. Detta för att kunna utveckla verksamheten med syftet att bidra till att staden blir en bättre beställare av lokaler

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration har genomförts planenligt och årsmålen för produktiviteten mätt i antal fakturor per administratör har uppnåtts. Ekonomiadministrationen har deltagit i arbetet med att implementera stadens nya ekonomisystem, arbetat med att ansluta stadens leverantörer till Svefaktura (ett format för elektroniska fakturor) samt slutfört införandet av central avgiftshantering inom staden. Vidare har verksamheten, tillsammans med upphandlingsavdelningen, medverkat i breddinförandet av Effektivt inköp inom staden.

Förvaltningen har på uppdrag av stadsdirektören genomfört central upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Upphandlingsverksamheten har också svarat för samordning, avtalsförvaltning och viss upphandling inom ytterligare 18 varu- och tjänsteområden där nämnderna ingår i en gemensam upphandling. Verksamheten har i hög grad deltagit i arbetet med att utveckla stadens upphandlingsarbete, exempelvis i samband med framtagande av ny upphandlingspolicy och i arbetet med en översyn av stadens avtalsområden för centralupphandlingar.

Arbetet med att effektivisera stadens löneadministration har också fortlöpt planenligt och fortsatta insatser har genomförts för att anpassa servicen till kundernas behov. Årsmålet för antalet löner per årsarbetare har överträffats och antalet tilläggstjänster har ökat.

HR-service erbjuder rekryteringstjänster till stadens förvaltningar och bolag. Efterfrågan på tjänsterna har stadigt ökat under året och sammantaget har över 300 rekryteringsuppdrag slutförts vilka har resulterat i att närmare 600 personer har fått nytt arbete inom staden. Enligt de kundundersökningar som görs i direkt anslutning till avslutade uppdrag är 98% nöjda med dessa tjänster.

Kundundersökningar

Kundernas/medborgarnas uppfattning om tjänsterna följs upp och resultatet används som utgångspunkt för förbättringsarbete. Som framgår i verksamhetsberättelsen har det under året genomförts undersökningar inom kontaktcenter, upphandlingsverksamheten och HR-service. Med syftet att få mer tid att analysera och använda kundernas synpunkter som underlag för verksamhetsplaneringen har de tidigare planerade årliga kundundersökningarna för kontaktcenter, upphandling (avtal m m), ekonomi samt lön och pension skjutits fram för att genomföras under våren med start 2016. Av detta skäl redovisas inga resultat för dessa indikatorer nedan.

Fortsatt effektivisering

Verksamheternas arbete med att effektivisera stadens administrativa tjänster inom respektive område har bedrivits i dialog med stadsledningskontoret, andra beställande förvaltningar och i vissa fall externa leverantörer.

Med syftet att effektivisera verksamheten har arbetet med Lean fortsatt inom förvaltningen. Detta handlar om att öka kundvärdet, stärka samsynen kring målen, att arbeta smartare samt att organisera och engagera medarbetarna i gemensamt förbättringsarbete. Sedan tidigare arbetar samtliga verksamheter också fortlöpande med kvalitetsutveckling i enlighet med stadens program för kvalitetsutveckling och integrerade ledningssystem (ILS).

Ett annat viktigt led i att effektivisera och kvalitetssäkra servicen är att förbättra systemstödet. I detta sammanhang har förberedelser för att implementera ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter fortsatt under året, med sikte på att systemet ska tas i bruk under hösten 2016.

Kommunikation

Under 2015 har arbetet med att utveckla den interna och externa kommunikationen fortsatt.

Det publicerades sex nummer av förvaltningens nyhetsbrev som riktar sig till kunder och andra intressenter. Det digitala nyhetsbrevet skickas via e-post till prenumeranter och publiceras även på stadens intranät. Varje e-postutskick följs upp med statistik gällande öppningsfrekvens och antal klick på infogade länkar. Under året har antalet aktiva prenumeranter ökat från 382 till 505 (30%) och statistiken visar att öppningsfrekvensen är hög.

Arbetet med att utreda möjligheterna för en webbaserad kundportal har fortsatt under året. Syftet med kundportalen är att göra det lättare för kunderna att hitta serviceförvaltningens information samt att skapa förutsättningar för effektivare arbetssätt i gemensamma processer. Två alternativa förslag har utvärderats och beslut om hur arbetet ska gå vidare fattas i början av 2016.

Det interna värdegrundsarbetet som inleddes 2013 fortsatte även under 2015. Under våren fick alla medarbetare spela ett värdegrundsspel som framtagits speciellt för serviceförvaltningen. I juni genomfördes vid tre tillfällen frukostmöten för alla medarbetare för att markera att arbetet med att ta fram en gemensam värdegrund nått målet. Värdegrunden har sedan på olika sätt implementerats i verksamheternas planering och utvecklingsarbete.

Alla verksamheter har på olika sätt arbetat vidare med att utveckla service och bemötande. Till exempel erbjuds medarbetare med många kundkontakter utbildningar i samtalsmetodik och coachning.

I november bjöd förvaltningschefen in till en gemensam träff för alla medarbetare i förvaltningen. Syftet med träffen var dels att medarbetarna skulle få möjlighet att träffas och umgås över verksamhetsområdesgränserna, dels att förvaltningschefen berättade om stadens prioriterade mål och uppdrag under 2016 samt om planeringen för serviceförvaltningens verksamheter under nästa år.

Kommentarer till kommunfullmäktiges aktiviteter

Som framgår ovan deltog kontaktcenter i stadens kvalitetsutmärkelse. Verksamheten tilldelades en utmärkelse i tävlingsklassen ”andra verksamheter” vilket var mycket glädjande.

Servicenämnden har under respektive nämndmål fastställt 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 har följt och analyserat frågan under året och det kan eventuellt bli aktuellt med ändringar av och/eller tillägg framöver avseende indikatorerna..

Förberedelser för att implementera ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter har fortlöpt under året med sikte på start under 2016. Kundportal och ärendehanteringssystem ska delvis vara integrerade varför utveckling och införande här planeras ske parallellt.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	 Antal tävlande i kvalitetsutmärkelser	1 st	1 st	1 st	tas fram av nämnden	2015
	 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	98,4%	92,1%	100%	100 %	VB 2015
	 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	97,2%	95,9%	100 %	100%	VB 2015
	 Nämndens prognossäkerhet T2	- 1%	-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 implementeringen av ärendehanteringssystem inom hela nämnden.	2015-01-01	2015-12-31	

Nämndmål:

Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda staden invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service

● Uppfylls helt

Nämndens mål för kontaktcenter bedöms som helhet vara uppfyllt och arbetet har bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen. Bedömningen är att medborgarna i hög grad är nöjda med den service som erbjuds. Årsmålet för lösningsgraden har uppfyllts medan målet för svarstiden inte har uppnåtts. Målet är högt satt och bedömningen är att det kommer att krävas ett fortsatt aktivt arbete för att det ska kunna nås.

Kontaktcenter har hanterat 420 732 ärenden via främst telefon, e-post och brev. Den genomsnittliga lösningsgraden för ärenden är 87%, d v s betydligt över nämndens årsmål om 80%. Inom vissa svarsgrupper ligger lösningsgraden nära 100%. Detta gäller framförallt områden där kontaktcenter även handlägger ärenden på delegation från en förvaltning. Inom andra områden blir lösningsgraden lägre beroende på att det inkommer många ärenden där kontaktcenter enligt gränssnittet ska överlämna ärendet till en förvaltning.

Medborgarundersökningar har genomförts avseende kontaktcenters tillgänglighet, bemötande och lösningsgrad. Nästan 87% av deltagarna i undersökningen anser att de fått svar på sin fråga eller fått veta vart man kan vända sig. Målet om 80% har därmed överträffats med bred marginal. När det gäller servicen som helhet och bemötandet var 82% respektive 85% nöjda, att jämföra med årsmålet 90%. Kontaktcenter har en bit kvar till det målet och arbetet med måluppfyllelse fortsätter genom att bland annat använda Talkmap, coachning och medlyssning som metoder.

Vad avser väntetiden upplevde 80% den som rimlig vilket tolkas som att tillgängligheten av medborgarna uppfattas som relativt god även om årsmålet för svarstider (85% svar inom en minut) inte uppnåddes (utfall 67%). Medborgarundersökningen baseras på 1 859 enkätsvar och har därmed en god statistisk säkerhet

Under hösten fick kontaktcenter uppdrag från socialförvaltningen att svara på frågor från personer som var intresserade av att ställa upp som volontärer för flyktingar. Uppdraget kom senare att breddas och innebär idag att svara på frågor om

flyktingsituationen i Stockholm i stort. Här kan nämnas att uppdraget startades med tre dagars varsel vilket krävde mycket snabba förberedelser.

Uppdraget från trafikkontoret har också utvecklats då kontaktcenter från december även svarar på frågor om den nya parkeringsplanen och flyttningar av fordon. Till detta kommer även utfärdande av dispenser avseende dubbdäcksförbud. Även uppdraget om serveringstillstånd har utvidgats genom att kontaktcenter nu även svarar på frågor om restaurangrapporter.

På grund av förändring av organisationen för stadens avfallsverksamhet, som överfördes till Stockholm Vatten Avfall AB den 1 maj, avslutades kontaktcenters uppdrag gällande avfallsfrågor under maj månad.

Webbredaktion Stockholm utför webbredaktörstjänster på uppdrag av stadens förvaltningar. Verksamheten har under året fortsatt att utvecklas. Intresset från förvaltningarna har varit stort och nya uppdrag har startat kontinuerligt.

Verksamhetsområde kontaktcenter omfattar också systemägarskap, förvaltning och utveckling av den stadsövergripande e-tjänsten för synpunkter och klagomål, Tyck till. Ansvaret för den gemensamma växeln överfördes till verksamhetsområde upphandling den 1 april 2015.

Kontaktcenter har arbetat aktivt med att informera stadens förvaltningar och bolag om de tjänster som erbjuds. I september genomfördes ett öppet hus i lokalerna i Husby där besökarna fick möjlighet till information om verksamheten genom rundvandringar och medlyssning. Vidare presenterades webbredaktionen och hur kontaktcenter arbetar med nya uppdrag. Intresset var stort från besökarna som uppgick till ca 70 personer. Utöver detta har nyheter om kontaktcenter regelbundet funnits med i förvaltningens nyhetsbrev och studiebesök har tagits emot från förvaltningar och externa besök.

Stockholmarna har så långt det är möjligt getts språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Detta har skett genom att kontaktcenter erbjuder information och vägledning på många språk såsom exempelvis finska, spanska och arabiska. Det finns även möjlighet att få information på engelska redan i talsvaret.

Äldrenämnden fick i budget 2015 i uppdrag att göra en översyn av omfattning och uppdrag för Äldre Direkt i syfte att se över hur

samverkan med stadsdelsnämnderna kan öka. Utredningen är genomförd och sammanfattningsvis understryker den behovet av Äldre direkt och hur viktig verksamheten är för äldreomsorgen i Stockholm. Vissa mindre utvecklingsinsatser föreslås för att utveckla samverkan mellan Äldre direkt och stadsdelsförvaltningarna.

Kontaktcenter ska enligt stadens budget tillhandahålla personal med kunskap och kompetens om de tekniska hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning. Detta för att dessa personer på ett enkelt sätt ska kunna kommunicera med Stockholms stad. Här har förvaltningen bland annat deltagit i Funkas tillgänglighetsdagar för att öka kunskapen om dessa hjälpmedel.

Kontaktcenter deltog 2015 i stadens kvalitetsutmärkelse och fick en utmärkelse för god kvalitet i klassen Andra verksamheter. Prissumman kommer att användas under 2016 för insatser som utvecklar verksamhet och medarbetare.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid första kontakten	87%	86%	80%		VB 2015
	Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	67%	67%	85%		VB 2015

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande stadens hantering av lokal-och fastighetsfrågor

 Uppfylls helt

I budget för 2015 beslutades att servicenämnden skulle ta över ansvaret för lokalplanerna från socialnämnden fr o m den 1 mars. Här erbjuds en verksamhet dit förvaltningar och bolag kan vända sig i lokalfrågor. Syftet med verksamheten är att bidra till att stadens hantering av lokal-och fastighetsfrågor effektiviseras.

Under året har en mängd uppdrag utförts till framför allt förvaltningar omfattande bl a projektledning vid ny-, om- och tillbyggnader. En rad specialuppdrag gällande exempelvis akustikfrågor har också utförts.

Det har inletts ett arbete med att utveckla verksamheten i syfte att bidra till att staden blir en bättre beställare av lokaler. Det har inneburit att undersöka vilket behov förvaltningar och bolag samt stadsledningskontoret har av stöd i denna fråga. Detta ligger till grund för att definiera vilka tjänster som fortsatt ska tillhandahållas vilket i sin tur styr dimensionering av personal och vilken typ av kompetenser som behöver tillföras. Bedömningen är att det finns en stor efterfrågan av tjänsterna och rekrytering av ytterligare personal planeras.

Nämndmål:

**Servicenämnden ska effektivisera stadens
ekonomiadministration**

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration har bedrivits planenligt och målet bedöms sammantaget ha uppfyllts. Produktivitetmålen för antal fakturor per administratör har huvudsakligen uppnåtts. Arbetet med att standardisera och utveckla stadens ekonomiprocesser har fortsatt i samarbete med stadsledningskontoret och övriga förvaltningar.

Ekonomiverksamheten har deltagit i arbetet med att implementera det upphandlade ekonomisystemet Agresso M 4 (projekt SUNE) samt i breddinförandet av Effektivt inköp. Medarbetare från verksamheten har bland annat hållit utbildningar i inköp för ett stort antal användare. Driftsorganisation för e-handel har startat vilket innebär att ansvara för löpande driftsfrågor och att vara andra linjens support till e-handelssupporten, vilken tillhör verksamhetsområde upphandling.

Central avgiftshantering för kommunala förskolor och fritidshem har införts planenligt och projektet är avslutat. Uppföljningsmöten har genomförts med alla berörda stadsdelsförvaltningar samt med fritidshem inom utbildningsförvaltningen och här bekräftas att de nya arbetssätten och rutinerna fungerar bra.

Uppdraget att administrera kundfakturor avseende avfall åt Stockholm Vatten AB skulle ursprungligen gälla under första halvåret 2015 men förlängdes till att gälla året ut. Uppdraget har nu upphört och avslutats i samband med bokslutet. Därutöver har verksamheten arbetat med att utveckla information och blanketter, kundsamverkan samt riktade utbildningsinsatser.

Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per helårsanställning och månad uppgår till 5 747 respektive 3 397, att jämföra med nämndens respektive årsmål som är 5 000 respektive 3 400.

På uppdrag av stadens förvaltningar har verksamheten arbetat med att administrera och bidra till arbetet med att söka medel för EU-projekt. Ett antal projekt har slutredovisats. En ny programperiod har startat och staden har ansökt om medel för nya

EU-projekt. Några projekt har godkänts vilket innebär nya uppdrag för verksamheten, bl a gällande redovisning.

Verksamheten har som mål att alltid vara rätt bemannad för aktuella uppdrag. Detta har inte uppnåtts under året bl a med anledning av det utökade uppdrag som beskrivits ovan. Det har varit svårt att uppskatta omfattningen av deltagande i stadens stora projekt SUNE (stadens nya ekonomisystem) och Effektivt inköp. Dessa projekt har önskat ökad bemanning under året vilket har kunnat tillgodoses. Detta har dock tidvis påverkat arbetsbelastningen och prioritering av arbetsuppgifter har varit nödvändig.

Den differentierade prissättningen har utvecklats ytterligare, vilket har gett förvaltningarna incitament att öka effektiviteten bl a genom minskad manuell hantering. Andelen inlästa kundfakturer är under året 96,0% (att jämföra med 96,4% under 2014). Andelen elektroniska leverantörsfakturer är 96,6% vilket är en ökning jämfört med 2014 (95,9%). Som jämförelse ska nämnas att vid starten av gemensam ekonomiadministration hanterades 90% av fakturorna elektroniskt.

Ekonomiadministrationen ansvarar för att ansluta leverantörer till Svefaktura (ett format för elektroniska fakturer) vilket har bidragit till ökningen av fakturer i det elektroniska flödet. Idag är 82 leverantörer anslutna till Svefaktura (att jämföra med 66 st 2014). Under året påbörjades även arbetet med att ansluta Svefaktura för bostadsbolagen som gått in i Agresso M4. Under året skapades gruppen "E-handel ekonomi" som består av en samordnare och fem systemadministratörer. E-handel ekonomi arbetar med anslutningar av Svefaktura och systemförvaltning av stadens inköpssystem. Två av deltagarna i E-handel ekonomi har även jobbat med anslutning av leverantörer till inköpssystemet inom ramen för projekt Effektivt inköp.

Verksamheten fick i samband med att stadens bolag började anslutas till Agresso under hösten, ansvaret för all leverantörsanslutning (samtliga till Agresso anslutna förvaltningar och bolag) till Svefaktura och inköpsmodulen. Ett gränssnitt har utarbetats i samråd med projekt SUNE, systemägare och processägare/berörda bolag och tillämpas från november månad.

Kompetensutveckling har genomförts enligt planeringen och utifrån uppkomna behov. I samband med implementeringen av

Agresso M4 har alla medarbetare fått information och utbildning. I syfte att utveckla kommunikation och professionellt bemötande har Talkmap steg 4 genomförts. Alla medarbetare har också erbjudits medlyssning och individuell coachning. Lean-metodiken används för utveckling och förbättring av verksamhetens processer med målet ökat värde för kunden.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
■ Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster			90 %		2015
● Antal kundfakturer per årsarbetare och månad, genomsnitt	5 747	5 355	5 000		VB 2015
● Antal leverantörsfakturer per årsarbetare och månad, genomsnitt	3 397	3 331	3 400		VB 2015

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens försörjning av varor och tjänster

● Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms sammantaget vara uppfyllt. Arbetet har i stort genomförts i enlighet med planeringen och avsedda resultat har uppnåtts.

Upphandlingsverksamheten har planenligt genomfört uppdrag avseende centrala respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning, verksamhetsspecifika upphandlingar, rådgivning samt kvalitetsgranskning inom upphandlingsområdet.

På uppdrag av stadsdirektören har verksamheten svarat för upphandling och förvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central upphandling. Verksamheten har även svarat för samordning och upphandling samt i vissa fall även för avtalsförvaltning inom ytterligare ca 18 varu- och tjänsteområden där nämnden och/eller bolag valt att ingå i gemensam upphandling. Tydliga kvalitetskrav har ställts i all upphandling.

Verksamheten har under året erbjudit enskilda förvaltningar och dess verksamheter att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd. Under perioden har 122 förfrågningar om upphandlingsuppdrag erhållits av vilka 104 har genomförts. Övriga förfrågningar kunde inte tillgodoses på grund av resursbrist. Vidare har verksamheten under året annonserat totalt 75 upphandlingar. Totalt 55 upphandlingar har avslutats och avtal har slutits med leverantörerna. Dessutom har olika rådgivnings- och kvalitetssäkringsuppdrag genomförts löpande.

De kundundersökningar som har genomförts under året visar att samtliga kunder är nöjda med de upphandlingsuppdrag som verksamheten genomför på beställning av förvaltningarna (genomsnittsbetyget vad gäller nöjdhet är för dessa tjänster 4,76 av maximalt 5).

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

En översyn av avtalsförvaltningen har genomförts och en ny rutin för arbetet har tagits fram. Vidare har en avtalsförvaltare för varor rekryterats. Stadens avtalsdatabas har uppdaterats kontinuerligt med nya centrala och gemensamma avtal som tecknas samt med ny information gällande befintliga avtal.

Upphandlingsverksamheten har deltagit i stadens projekt Effektiva inköpsprocesser där ett gemensamt IT-stöd införs för stadens beställare. Leverantörsanslutningar är planerade och tester genomförs kontinuerligt för att säkerställa en större bas av leverantörer. En e-handelssupport har under året etablerats för att stödja de förvaltningar som är anslutna till inköpsmodulen.

Vidare har verksamheten deltagit i avtalsuppföljningsgruppen i implementationsprojektet för SUNE samt deltagit i upphandling av nytt verksamhetssystem för bostadsbolagen. Dessutom har verksamheten ansvarat för övergripande systemförvaltning för det stadsgemensamma upphandlingssystemet.

Verksamheten har regelbundet varit representerad vid möten med stadens upphandlarnätverk samt vid möten för inköpsamordnare och inköpsansvariga.

Upphandlingsverksamheten tillämpar Lean som stöd i det dagliga arbetet med att effektivisera och förbättra de tjänster som erbjuds kunderna inom stadens olika verksamheter.

Nämndens arbete med att effektivisera koncernens telefoni har bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen. Under året har fokus legat på att förbättra och utveckla stadens del av avtalet. Administratörsmanualen för Marvin (informationsdatabasen i växeln) utökats med tydliga riktlinjer i hur information ska läggas upp och hur sökord ska användas för gemensamma funktioner. Därutöver ska tilläggas att det har genomförts tretton informations- och nätverksmöten för stadens telesamordnare under året.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Års-mål	KF:s årsmål	Period
■	Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)			80 %		2015
●	Andel nöjda kunder avseende genomförande av uppdrag	100%	100%	100 %		2015
■	Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service			90 %		2015

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens löne-och pensionsadministration

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löneadministration har bedrivs i enlighet med verksamhetsplanen och målet bedöms som helhet ha uppfyllts.

Antalet administrerade löner per årsarbetare och månad är i genomsnitt 1 039 vilket innebär att nämndens årsmål om 960 överträffas. Totalt har 623 426 löner administrerats under året vilket innebär en ökning med 2,7 % jämfört med 2014. Volymen blev därmed något större jämfört med budgeterad nivå, främst beroende på ett ökat antal anställda inom stadens verksamheter samt fler ferieanställda. Andelen löner som hanteras elektroniskt via försystem har varit 80,0% vilket är en ökning jämfört med 2014 (76,2%).

Pensionsadministrationen har handlagt 978 pensionsavgångar och försäkringsärenden per årsarbetare och år, vilket ligger klart över prognosen som var 700. Ökningen av volymen har kunnat klaras genom effektivisering och kvalitetssäkring av arbetssätt och rutiner. Verksamheten har också tillsammans med pensionsmyndigheten genomfört informationsmöten för anställda över 55 år. Under året har sammantaget 16 möten hållits för 853 anställda inom förvaltningarna

Antalet tilläggstjänster har ökat under året. Förutom utbildnings- och informationsinsatser samt sedvanliga omkonteringar och rättningar har fler förvaltningar än tidigare köpt beräkning av hedersbelöning. Vidare köper nio förvaltningar underhåll av roll- och organisationsregister varav uppdraget för utbildningsförvaltningen omfattar ca 16 500 anställda. I samarbete med utbildningsförvaltningen har det också genomförts utbildning för drygt 100 assistenter kring smart lönehantering vid fyra tillfällen.

Verksamheten har fortsatt att genomföra åtgärder för att öka kundnöjdheten gällande tillgänglighet och information samt bemötande och service. Detta har bland annat handlat om att erbjuda mer information och stöd samt tilläggstjänster till lönerapporterande chefer och assistenter för att lönehanteringen ska bli kvalitetssäkrad och effektivare. Vidare har insatser gjorts för att förbättra information och blanketter m m.

Under året har tillgängligheten på telefon varit i genomsnitt 88,9%. Sammanlagt har 98 379 samtal inkommit via det gemensamma telefonnumret för lönefrågor, stöd till chefer och assistenter samt om pension och försäkring. Telefonservicefunktionen har genomsnittligt över tid klarat de uppsatta målen för att lösa inkomna samtal vid den första kontakten (90%, 100% och 85% för respektive tonval).

Verksamheten samverkar kontinuerligt med stadsledningskontoret som är systemägaren/förvaltare för Lisa BAS samt driftansvarig Tieto. Under året har stadsledningskontoret genomfört ett projekt (Tid@Rapp) med syfte att utveckla ny teknik för självrapportering via smartphone för timanställda. Fr o m december fick alla förvaltningar möjligheten att använda den nya tekniken.

Sedan våren 2014 har några av stadens bolag köpt löneadministrativa tjänster av serviceförvaltningen. Antalet lönespecifikationer per månad har uppgått till endast ca 350. Serviceförvaltningen har varit ägare till lönesystemet och har fått säkra kompetens, organisation och arbetssätt kring systemförvaltning och utveckling och all övrig funktionalitet vilket blivit tämligen kostsamt. Bolagen valde därför att avsluta samarbetet vid årsskiftet.

Verksamheten har utvecklat en modell för daglig styrning och kontroll under året och bedömningen är att detta både har bidragit till en jämnare och effektivare leverans per månad och till en bättre arbetssituation för medarbetarna. Detta anknyter också till Lean-arbetet som har fortsatt inom verksamheten under året.

Löneadministratörernas roll förändras och inriktas mer än tidigare på professionell vägledning och stöd kring löne- och pensionsadministration. En satsning på kompetensutveckling gällande kundfokus och professionellt förhållningssätt har därför påbörjats och ska fortsätta under våren 2016. Verksamheten har också arbetat vidare med bemötandefrågor (Talkmap-metoden). Vidare uppmuntras medarbetarna till att delta vid externa fortbildningar såsom exempelvis i det program för auktoriserad lönekonsult som finns inom lönebranschen. Ett väletablerat samarbete med yrkesutbildningsinstituten ger också verksamheten del av nyheter inom området.

Medarbetarna har deltagit vid uppföljning och bedömning av hur verksamheten uppfyller mål och åtaganden. Detta sammanställs och används också som underlag för fortsatt utveckling och förbättring av verksamheten

	Indikator	Period- ens utfall	Periodens utfall VB 2014	Års- mål	KF:s års- mål	Peri-od
■	Andel nöjda kunder gällande löneadministratione			90 %		2015

Indikator		Period- ens utfall	Periodens utfall VB 2014	Års- mål	KF:s års- mål	Peri-od
ns service och tjänster						
	Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	1 039	999	960		VB 2015

Nämndmål:

Servicenämnden ska erbjuda effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster

● Uppfylls helt

HR-serviceverksamheten har bedrivits planenligt och nämndens mål bedöms vara uppfyllt. Årsmålet för kundnöjdheten är uppnått och efterfrågan på tjänsterna har ökat. Sammantaget har 309 rekryteringsuppdrag slutförts och vid dessa har 594 personer fått nytt arbete. Därutöver har ytterligare 87 uppdrag startats vilka ännu ej har slutförts.

För att säkerställa att tjänsterna upplevs kostnadseffektiva och kvalitetshöjande görs en uppföljning via en webbenkät som riktas till rekryterande chef efter varje genomfört uppdrag. Av de kunder som svarat är 98% nöjda med tjänsten som helhet och 89% ger betyget 8-10 på en tiogradig skala. Resultatet baseras på 207 svar och svarsfrekvensen var 76%.

Av uppdragen under året kommer 40% från stadsdelsförvaltningarna (54% 2014), 55% från fackförvaltningarna (45% 2014) och 5% från bolagen (1% 2014). Samtliga stadsdelsförvaltningar, 16 av 17 fackförvaltningar och två av 16 bolag samt en stiftelse har använt rekryteringstjänsterna under året.

81% av uppdragen har omfattat stöd genom hela rekryteringsprocessen. Av det totala antalet uppdrag omfattar chefsrekryteringar 14% (25% 2014), vilket främst avser enhetschefer och avdelningschefer. 32% av uppdragen har omfattat rekrytering av 2-19 personer (30% 2014) av samma befattning.

I ett pilotprojekt med utbildningsförvaltningen har verksamheten stöttat två grundskoleområden och ett gymnasieområde (ca 45 rekryterande rektorer) med rekryteringstjänster under perioden april -september. Projektet omfattade drygt 300 uppdrag vilka resulterade i 160 rekryterade lärare, att jämföra med den planerade nivån som var 150 uppdrag. För att hantera den dubblade uppdragsmängden har HR-konsulter från den ordinarie verksamheten fått stötta projektet och en externkonsult har hyrts in. En separat slutrapport finns från projektet.

HR-service har under hela året arbetat med att intressera fler förvaltningar till att använda tjänsterna. Efterfrågan har varit

tidvis varit högre än vad verksamheten har haft möjlighet att leverera varför verksamheten har förstärkt kapaciteten genom att rekrytera personal under den senare delen av året.

Verksamhetens arbetssätt har kontinuerligt utvecklats och förbättrats under året med utgångspunkt från kunderna och medarbetarnas synpunkter. Under slutet av året har arbetet med att följa upp rekryterade kandidaters upplevelse av processen påbörjats och förhoppningen är att kunna etablera denna metod fullt ut under våren 2016.

HR-service har under hösten påbörjat processen med att upphandla webbaserade arbetspsykologiska tester för att även kunna erbjuda detta vid rekrytering. En handfull av konsulterna är utbildade på området och har själva kunnat utföra dessa tester, men i övrigt har tjänsten köpts av externa leverantörer. Verksamheten har också varit delaktig i stadens upphandling av nytt systemstöd för rekrytering vilket förväntas komma att tas i bruk 2017.

HR-service har under året hållit en utbildning i kompetensbaserad rekrytering och avsikten är att detta ska utvecklas ytterligare under 2016.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Årsmål	KF:s års-mål	Period
	Andel anslutna förvaltningar	97%	77%	90%		VB 2015
	Andel nöjda uppdragsgivare	98%	100%	90%		VB 2015

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Uppfylls helt

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

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

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är fritt från diskriminering

● Uppfylls helt

Nämndens ambition har under året varit 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.

En arbetsgrupp som ska arbeta med att jämställdhetsintegrera verksamheterna har bildats inom förvaltningen. Vid ett chefsforum i slutet av året deltog stadsledningskontoret och informerade om stadens mål och arbete avseende mänskliga rättigheter. En dialog fördes som utgångspunkt för förvaltningens arbete med de rättighetsområden som ur olika avseenden berör förvaltningens verksamheter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

● Uppfylls helt

Nämndens resultat och insatser vad gäller medarbetarfrågorna och arbetsmiljöarbete är tillfredsställande. Årsmålen för området har i huvudsak uppfyllts. Resultatet vad avser aktivt medskapandeindex (AMI) är 82 vilket är något högre än genomsnittet för staden. Samtliga tre delindex som utgör AMI (avseende medarbetarnas motivation, ledarskap och styrning) har ökat med två procentenheter jämfört med 2014. Även årsmålet för sjukfrånvaron har uppnåtts vilket är positivt. Sammantaget är bedömningen att nämnden har uppnått målet för området.

Årsmålet vad gäller andel medarbetare som inte upplever sig vara diskriminerade på sin arbetsplats (100%) uppnåddes inte. Av medarbetarundersökningen framgår att 10% av de svarande anser att de under det senaste året varit utsatta för diskriminering, kränkande särbehandling eller trakasserier på arbetsplatsen (5% har ej besvarat frågan) vilket är samma utfall som för staden som helhet. Här följer cheferna tillsammans med sina medarbetare upp resultatet av årets medarbetarenkät vilket beskrivs närmare

nedan. I övrigt ska konstateras att inte heller årsmålet 82 för motivationsindex är uppnått (utfallet är 81) men i detta fall är avvikelsen liten och resultatet har som ovan konstaterats förbättrats sedan föregående år.

Nämndens årsmål för sjukfrånvaron är 5,8%. Sjukfrånvaron uppgår för året till 5,7% (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, (december 2014 – november 2015), vilket är en förbättring jämfört med resultatet för 2014 (december 2013 – november 2014) då den genomsnittliga sjukfrånvaron uppgick till 6,2%.

Långtidssjukfrånvaron (mer än 14 dagar) uppgår till 3,6% (att jämföra med 3,8% under 2014) och korttidsfrånvaron uppgår till 2,2% (2,3% under 2014). Både långtidssjukfrånvaron och korttidssjukfrånvaron har således minskat något jämfört med föregående år.

Med ambitionen att såväl minska den korta sjukfrånvaron som att förhindra att upprepad korttidsfrånvaro övergår till att bli långtidsfrånvaro, har samtliga verksamheter haft möjligheten att i samarbete med företagshälsovården genomföra särskilda förebyggande insatser. 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. Varje enhet/avdelning har mål för sjukfrånvaron som gemensamt följs upp under året.

Medarbetarnas hälsa har främjats genom friskvårdsaktiviteter. Det finns tillgång till pausgympa, subventionerad massage, möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka samt en friskvårdspeng om 1000 kr/år.

Varje chef har gått igenom resultatet från medarbetarundersökningen för respektive avdelning/enhet med sina medarbetare. Resultatet ger förvaltningsledning och respektive chef ett bra underlag för vidare diskussioner om utvecklingen när det gäller såväl arbetsmiljö- som verksamhetsfrågor.

Vad gäller övriga indikatorer kan det konstateras att det under året inte har funnits några medarbetare inom förvaltningen som ofrivilligt var anställda på deltid.

Inga avvikelser har noterats från den mångfalds-och jämställdhetsplan som nämnden beslutat om för perioden 2013-2015. I planen anges bl. a att anställda inom serviceförvaltningen ska ges möjlighet till flexibla arbetstider om arbetet så tillåter för att kunna förena föräldraskap och förvärvsarbete. Frågan har inte följts upp specifikt i medarbetarenkäten, men enligt resultatet av undersökningen upplever medarbetarna i stort att de har en bra arbetssituation. Inga diskrimineringsärenden har varit aktuella under året.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Års-mål	KF:s års-mål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	82	80	82	82	2015
  Andel medarbetare med ofrivillig deltid som erbjuds heltid	100%	100%	100 %	100 %	2015
  Andel medarbetare som inte upplever sig diskriminerade på sin arbetsplats	85%	93%		100 %	2015
  Ledarskapsindex	80	78	80	78	2015
  Motivationsindex	81	79	82	82	2015
  Sjukfrånvaro	5,7%	6,2%	5,8%	4,4%	VB 2015
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2%	2,3%	2,4%	tas fram av nämnden	VB 2015
  Styrningsindex	85	83	83	82	2015

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

 Uppfylls helt

Nämnden har medverkat 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 eller med hänsyn till funktionsnedsättning m m.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Års-mål	KF:s årsmål	Period
-----------	------------------	--------------------------	---------	-------------	--------

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Års-mål	KF:s årsmål	Period
  Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	82%	82%	90%	tas fram av nämnden	VB 2015

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,. Kontaktcenter erbjuder 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 82%.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

● Uppfylls helt

Nämnden har genom upphandlingsverksamheten bidragit till att staden utvecklas i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Verksamheten har deltagit 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 man medverkat i en översyn gällande stadens avtalsområden för centralupphandling och avtalsförvaltningen inom dessa. Därutöver har verksamheten bidragit till att infria målet genom att vid all upphandling ställa tydliga kvalitetskrav.

Inför breddinförandet av effektivt inköp har nämnden under året genomfört utbildning gällande inköp och upphandling. I denna

aktivitet har både ekonomiverksamheten och upphandlingsverksamheten deltagit.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Ars-mål	KF:s års-mål	Period
  Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100%	100%	100 %	tas fram av nämnd/styr else	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 köp 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 har medverkat till att uppfylla målet genom upphandlingsverksamheten som deltagit i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy samt i ett projektarbete där riktlinjer kommer att tas fram för hur staden ska arbeta enligt ”Vita jobb-modellen”. Verksamheten har under året deltagit i kommunstyrelsens arbete med att kartlägga vilka områden som föreslås ska genomföras som centralupphandling och som kan överföras till servicenämnden. I detta sammanhang har även avtalsförvaltningen inom de koncerngemensamma områdena setts över.

Verksamheten har också bidragit till att infria målet genom att exempelvis ställa krav om att miljö-och hälsofarliga ämnen inte ingår vid samtliga centralupphandlingar och gemensamma upphandlingar. I övrigt har även tydliga kvalitetskrav ställts i samtliga upphandlingar.

Inför breddinförandet av effektivt inköp har nämnden under året genomfört utbildningar gällande inköp och upphandling. I denna aktivitet har både ekonomiverksamheten och upphandlingsverksamheten deltagit.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	Serviceförvaltningen upphandling ska delta i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy för staden. Där ska det framgå att sociala krav alltid ska ställas vid upphandlingar så att de anställdas rättigheter ska värnas och utvecklas.	2015-04-24	2015-12-31	
✓	Tydliga kvalitetskrav ska ställas i all upphandling.	2015-04-24	2015-12-31	
✓	Verksamheten ska ställa krav på "Vita jobb-modellen" och ställa krav på kollektiv eller kollektivavtalsliknande villkor.	2015-04-24	2015-12-31	

Uppföljning av driftsbudget

Bokslutet redovisar ett överskott om 5,5 mnkr före resultatdispositioner och 3,2 mnkr efter resultatdispositioner. Överskottet beror på högre intäkter än beräknat.

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Ekonomiskt årsutfall för 2015 och 2014

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2015	Bokslut 2014	Differens mellan åren
Kostnader	200,9	183,6	-17,3
Intäkter	206,4	191,3	15,1
Netto	5,5	7,7	-2,2

I jämförelse med 2014 har kostnaderna sammantaget ökat med 17,3 mnkr. Denna ökning beror främst på ett nytt verksamhetsområde Lokalplanering (3,4 mnkr) samt utökad verksamhet inom HR-service (5,1 mnkr) och ekonomiadministration (4,3 mnkr). Vidare medförde lönerevisionen ökade kostnader om ca 2,4 mnkr.

Intäkterna har ökat med 15,1 mnkr jämfört med 2014. Detta beror

i huvudsak på det nya verksamhetsområdet Lokalplanering samt de utökade uppdragen för de övriga verksamhetsområdena.

Personallönekostnaderna har ökat från 141,2 mnkr (2014) till 157,5 mnkr (2015) vilket främst beror på ett nytt verksamhetsområde Lokalplanering och snabbt växande HR-service samt ökade personalkostnader inom övriga verksamheter.

Uppföljning av driftbudget

Resultat per verksamhetsområde

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget2015	Bokslut2015	Resultat 2015	Bokslut 2014
Kostnader				
Nämnd och administration	39,8	40,0	-0,2	41,9
Löneadministration	38,3	37,9	0,4	37,4
Upphandling	17,7	18,4	-0,7	13,3
Kontaktcenter	37,6	37,0	0,6	35,6
Varav Äldre Direkt	16,4	16,4	0,0	13,4
Ekonomiadministration	57,8	55,2	2,7	50,9
HR Service	4,6	8,1	-3,5	3,0
Lokalplanering	2,8	3,4	-0,6	0,0
IT Service				0,2
Avskrivningar och internränta	1,2	1,1	0,1	1,3
Summa kostnader	199,8	200,9	-1,1	183,6
Intäkter				
Nämnd och administration	0,9	1,0	0,1	1,8
Löneadministration	48,0	50,3	2,3	50,5
Upphandling	21,1	19,4	-1,7	15,4
Kontaktcenter	47,3	49,4	2,1	50,4
Varav Äldre Direkt	21,6	21,6	0,0	21,5
Ekonomiadministration	73,5	74,5	1,0	69,9
HR Service	5,5	7,6	2,1	3,4
Lokalplanering	3,5	4,3	0,8	0,0
Summa intäkter	199,8	206,4	6,6	191,3
Resultat före bokslutsdisposition		5,5	5,5	7,7
Ingående resultatfond			7,9	
Resultat inkl ingående fond			13,3	
Utgående resultatfond (överföring till 2016)			10,1	
Resultat efter bokslutsdisposition			3,2	

Kommentarer till det ekonomiska utfallet totalt och per verksamhetsområde.

Nämnd och administration

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 0,1 mnkr.

Kostnaderna har minskat 2015 jämfört med 2014 vilket främst beror på förvaltningsövergripande strategiska insatser 2014.

Löneadministration

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 2,7 mnkr. Överskottet avser främst intäktsidan om 2,3 mnkr och beror på ökade volymer. Avvikelsen på kostnadssidan om 0,4 mnkr beror på vakanta tjänster samt sjukskrivningar.

Upphandling

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 2,4 mnkr. Detta beror främst på lägre intäkter än beräknat om 1,7 mnkr samt högre kostnader än beräknat om 0,7 mnkr som avser ökade personalkostnader.

Kontaktcenter inkl. Äldre Direkt

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 2,7 mnkr. Detta beror främst på högre intäkter än beräknat om 2,1 mnkr och avser bland annat den växande webbredaktionen, ett ökat antal ärenden till e-supporten samt flera mindre nya uppdrag. Kostnaden är 0,6 mnkr lägre än beräknat vilket beror på vakanta tjänster och sjukfrånvaro.

Ekonomiadministration

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 3,7 mnkr. Detta beror dels på lägre kostnader än beräknat om 2,7 mnkr beroende på sjukskrivningar och vakanta tjänster dels på högre intäkter än beräknat om 1,0 mnkr som avser större volymer än beräknat (förlängt avtal med Stockholm Vatten).

HR-service

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 1,4 mnkr. Detta beror främst på högre kostnader än beräknat om 3,5 mnkr beroende på ökad bemanning. Intäktsida redovisar högre intäkter än beräknat om 2,1 mnkr på grund av utökad verksamhet.

Lokalplanerarna

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 0,2 mnkr. Detta beror främst på högre intäkter än beräknad om 0,8 mnkr avseende utökade uppdrag. Kostnadssida redovisar högre kostnader än beräknat om 0,6 mnkr på grund av utökad verksamhet.

Resultatenheter

Enligt stadens regelverk får resultatfonden ha ett överskott motsvarande högst 5% av omslutningen och ett ackumulerat överskott om maximalt 10%.

Servicenämnden är en resultatenhet. Den totala bruttoomslutningen uppgår till 200,9 mnkr och för året redovisas ett nettoöverskott om 5,5 mnkr. Av detta överskott beror 2,0 mnkr på eget handlande. Samtidigt har 0,2 mnkr används av årets resultatfond till strategiska insatser samtidigt som resultatfonden för lokalplanering om 0,4 mnkr överförs från Socialnämnden. Därmed föreslås 10,1 mnkr överföras till nästkommande år (se bilaga 1).

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsbudget. Bokförda utgifter uppgår till 1,2 mnkr, vilket innebär en avvikelse om 0,2 mnkr. Avvikelsen beror på ökade utgifter för anskaffning av inventarier för bl a utökning av verksamhet (HR-service och lokalplanering).

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2015-12-31.

Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 43 676 070,33kr. Av omslutningen avser 5 222 930,44 kr anläggningstillgångar som består av inventarier. Omsättningstillgångar uppgår till 38 453 139,89 kr och avser i huvudsak interna fordringar. Kundfordringar uppgår till 16 958 305,50 kr. Förutbetalda kostnader uppgår till 2 300 138,75 kr och upplupna intäkter uppgår till 19 079 419,64 kr.

I jämförelse med 2014 har tillgångarna totalt ökat med 3 532 369,74 kr. Detta avser upplupna intäkter som har ökat med 4 703 736,19 kr. Ökningen beror främst på ökad försäljning jämfört med förra året. Kundfordringarna har minskat med

1 109 246,50 kr vilket beror på att fler kundfakturer blivit inbetalda i jämförelse med föregående år.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 43 676 070,33 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 4 884 171,67 kr, varav leverantörsskulden uppgår till 3 473 163,99 kr. Upplupna kostnader uppgår till 1 369 680,47 kr och avser i huvudsak IT-, telefoni- och lönekostnader.

I jämförelse med föregående år har skulderna minskat med 840 145,74 kr. Minskningen avser upplupna kostnader med 462 394,77 kr samt leverantörsskulden med 419 078,18 kr.

Eget kapital uppgår till 38 791 898,66 kr och har ökat med 4 372 515,48 kr i jämförelse med föregående år.

Särskilda redovisningar

Intern kontroll

Pensionsadministration

Granskningen har omfattat 90 st slumpvis utvalda beräknade ålderspensioner enligt avtalen PA-KL, PFA och KAP-KL och kontrollerna har utförts kvartalsvis. Det framkom att två av pensionerna var felaktiga varav ett fel avsåg handhavande inom verksamheten och det andra var ett systemfel hos en leverantör.

Med syftet att kvalitetssäkra och förbättra processer och rutiner sker kontinuerligt avstämning tillsammans med stadsledningskontoret samt med tjänstepensionsleverantören (KPA Pensionstjänst) för åtgärder enligt uppförd s k fellogg hos serviceförvaltningen.

Extern kommunikation

Efter varje utskick av årets sex digitala nyhetsbrev har rapporter tagits fram gällande andel öppnade brev och antal klick på bifogade länkar. Nyhetsbrevet samlar information från samtliga verksamhetsområden och bygger huvudsakligen på nyheter som publicerats på stadens intranät. Statistiken ger en bra bild av hur nyhetsbrevet tas emot och i vilken grad informationen når fram

till mottagaren. Antalet prenumeranter på nyhetsbrevet har ökat under året och såväl öppningsfrekvens som antal klick visar goda resultat.

Kundmeddelanden från verksamheterna följs upp muntligen på kundmöten. Upplevelsen är att informationen inte alltid når fram till alla berörda utan i vissa fall stannar hos kontaktpersonerna. Detta är en av anledningarna till idén om en kundportal där syftet är göra informationen mer tillgänglig för kunderna och lättare att hitta. Arbetet med att utveckla en kundportal fortsätter under 2016.

Informationssäkerhet

Kontroll av behörigheter avseende såväl LISA som andra system har skett kontinuerligt under året av förvaltningens IT-säkerhetsansvarige. Kontrollen av hanteringen avseende avslut av systembehörigheter har också utförts av IT-säkerhetsansvarig, vilket har skett kontinuerligt under året.

Sammantaget visar de genomförda kontrollerna att hanteringen är tillfredsställande.

Sjukfrånvaro

Kontroll har genomförts av att resultatet av medarbetarundersökningen har redovisats på respektive enhet inom förvaltningen. Verksamheternas arbete med att ta fram handlingsplaner är påbörjat och genomförandet av de föreslagna åtgärderna ska återkopplats vid arbetsplatsträffar för respektive verksamhet under 2016.

Sammantaget visar de genomförda kontrollerna att hanteringen är tillfredsställande.

Synpunkter och klagomål

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

Sammantaget har under perioden 220 synpunkter på verksamheten dokumenterats varav 71 avser klagomål, 142 gäller positiva synpunkter och sju avser förbättringsförslag. Omkring hälften av klagomålen (35) avser servicen som helhet medan de övriga klagomålen gäller tillgänglighet (6), bemötande (16),

information (12) 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 och bemötande.

Utöver redovisningen ovan gällande nämndens verksamheter har sju 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 och/eller med berörd förvaltning.

Bilagor

1. Blanketter
2. Rapport, resultat och balansräkning
3. Prestationer avseende ekonomiadministration och löneadministration
4. Prestationer Äldre direkt, funk neds, förskola m m
5. Statistik Tyck till
6. Avtalsförteckning
7. Nyckeltalsredovisning