

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08-508 11 818**Till**
Servicenämnden
2016-09-20

Tertialrapport 2 - 2016

Förslag till beslut

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

Christer Edfeldt
FörvaltningschefAnnika Rapp
Administrativ chefLiselothe Engelgren
VerksamhetschefAnna-Karin Sandén
VerksamhetschefMariann Hellström
VerksamhetschefThomas Lundberg
VerksamhetschefKarin Toll-Lane
VerksamhetschefMadeleine Nordström
Tf verksamhetschef

Sammanfattning

Servicenämnden bidrar planenligt till uppfyllelsen av stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Målen för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i stort komma att uppnås under året och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Prognosen för det ekonomiska årsutfallet visar ett överskott om 1,9 mnkr före resultatdispositioner. För utfallet efter resultatdispositioner prognostiseras ett överskott om 2,9 mnkr.

Inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman* erbjuder nämnden genom kontaktcenterverksamheten information och vägledning om äldreomsorg, förskola och skola m fl verksamheter. Detta bidrar till likvärdighet när det gäller stadens service till medborgarna på dessa områden.

Servicenämnden bidrar till att infria målet *Ett klimatsmart Stockholm* bland annat genom att miljöhänsyn tas i samband med centralupphandlingar. Nämnden deltar också i ett arbete med att utreda förutsättningarna för att införa samlastning av stadens varuleveranser. Vidare medverkar nämnden till att uppfylla målet genom att inrätta en stadsgemensam funktion för återanvändning samt genom insatser för minskad pappershantering inom staden.

För att medverka till att uppfylla målet *Ett ekonomiskt hållbart Stockholm* genomför nämnden planenligt insatser för att effektivisera stadens administration. Kontaktcenters service till medborgarna fortsätter att breddas och utvecklas. Insatserna för att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster fortlöper, bland annat genom att nämnden ansvarar för ett utökat antal centralupphandlingar samt inrättar en samlad funktion för e-handel. Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration och löne-och pensionsadministration fortsätter som planerat. Arbetet med att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller hanteringen av lokal- och fastighetsfrågor och rekryteringsstöd till stadens chefer fortsätter och efterfrågan på dessa tjänster ökar.

Nämndens bidrag till att uppfylla målet *Ett demokratiskt hållbart Stockholm* sker genom kontaktcenter som erbjuder information och service som anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller funktionsnedsättning. Vidare erbjuds information och vägledning på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och arabiska. I övrigt medverkar nämnden till att infria målet genom att värna om sociala och

demokratiska värden i samband med upphandlingar, genom jämställdhetsarbete och insatser för en god arbetsmiljö med mera.

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2016-09-13. Protokoll från förhandlingen bifogas detta ärende.

Inledning

I tertiärrapporten redovisas hur nämnden bedöms fullgöra sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2016. Nämndens bidrag till att uppfylla kommunfullmäktiges mål redovisas, och utfallet för verksamhet och ekonomi analyseras.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

 Uppfylls helt

Nämnden bidrar genom kontaktcenter till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Verksamheten erbjuder likvärdig information och vägledning om äldreomsorg, förskola och skola m fl verksamheter inom staden. Vidare medverkar nämnden till att infria målet i samband med det interna säkerhetsarbetet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

 Uppfylls helt

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

genomfördes en utrymningsövning på huvudkontoret och under hösten sker en krisledningsövning.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel genomförda åtgärder inom ramen för risk och sårbarhetsanalys (RSA)		100 %		100 %	100 %	2016

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Nämnden bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet genom verksamheten vid Kontaktcenter Stockholm/Äldre direkt. Verksamheten erbjuder medborgarna information och vägledning inom äldreomsorgsområdet och bidrar därmed till en likvärdig service inom staden gällande äldrefrågor.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet

 Uppfylls helt

Nämnden bidrar planenligt till en äldreomsorg av god kvalitet genom verksamheten vid Kontaktcenter Stockholm/Äldre direkt. Verksamheten erbjuder medborgarna information och vägledning inom äldreomsorgsområdet via telefon och e-post.

Vid kontaktcenter tillhandahålls information om alla aktiviteter för äldre i stadsdelsområdena. Här lämnas också information om de alternativ som finns gällande äldreomsorgens utförare samt om att kommunen blir utförare när den äldre själv inte gör ett aktivt val av hemtjänst.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

 Uppfylls helt

Servicenämnden bidrar till att infria målet *Ett klimatsmart Stockholm* bland annat genom att miljöhänsyn tas i samband med

centralupphandlingar. Nämnden deltar också i ett arbete med att utreda förutsättningarna för att införa samlastning av stadens varuleveranser. Vidare medverkar nämnden till att uppfylla målet genom att inrätta en stadsgemensam funktion för återanvändning av möbler och inventarier samt genom insatser för minskad pappershantering inom staden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

 Uppfylls helt

Servicenämnden medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom att i upphandling ställa krav på att all elkraft som köps in till staden till 100% är producerad från förnybara elkällor. När elkraft köps in så köps även en miljöcertifiering som verifierar detta.

Arbetet med att inrätta en central elhandelsorganisation pågår och organisationen beräknas vara på plats innan årsskiftet.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en hållbar energianvändning

 Uppfylls helt

Servicenämnden medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom att i upphandling ställa krav på att all elkraft som köps in till staden till 100% är producerad från förnybara elkällor. När elkraft köps in så köps även en miljöcertifiering som verifierar detta. Vilken kombination av förnybara energikällor som säkras stäms årligen av med miljö- och hälsoskyddsnämnden. Stadens avtalade leverantör har licens från Svenska Naturskyddsföreningen avseende rätten att sälja Bra Miljöval.

Arbetet med att inrätta en central elhandelsorganisation som bl a ska följa upp och göra prognoser gällande kommunkoncernens energiförbrukning pågår och organisationen beräknas vara på plats innan årsskiftet.

Indikator-	Period ens utfall	Perioden s utfall VB 2015	Prog nos helår	Års mål	KF:s årsm ål	Period
 Andel centralt upphandlad el som i enlighet med Bra miljöval				100 %		2016

Indikator-	Period ens utfall	Perioden s utfall VB 2015	Prog nos helår	Års mål	KF:s årsm ål	Period
produceras från förnyelsebara energikällor						

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Serviceförvaltningen ska inrätta en elhandelsorganisation som på ett strukturerat sätt ska följa upp och göra prognoser gällande kommunkoncernens energiförbrukning.	2016-01-01	2016-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

 Uppfylls helt

Servicenämnden genomför centralupphandlingar och samordnade upphandlingar på transport- och fordonsområdet i vilka det fortlöpande ställs miljökrav i enlighet med stadens miljöprogram. Servicenämnden har ett nära samarbete med miljönämnden i dessa frågor.

Arbetet med att utreda förutsättningar för samlastning av stadens egna varuleveranser pågår och en lägesrapport har presenterats för servicenämnden och för trafiknämnden under sommaren.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att transporter i Stockholm är miljöanpassade

 Uppfylls helt

Servicenämnden genomför centralupphandlingar och samordnade upphandlingar på transport- och fordonsområdet i vilka det fortlöpande ställs miljökrav i enlighet med stadens miljöprogram. Servicenämnden har ett nära samarbete med miljönämnden gällande kravställning och uppföljning av miljökrav i de ingångna avtalen.

Arbetet med att utreda förutsättningar för samlastning av stadens egna varuleveranser pågår och en lägesrapport har presenterats för servicenämnden i augusti och för trafiknämnden i juni.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Servicenämnden och trafiknämnden ska lämna en lägesrapport till kommunstyrelsen om utredningen av förutsättningarna för samlastning av stadens egna varuleveranser, som görs i samarbete med servicenämnden och exploateringsnämnden	2016-01-01	2016-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva



Uppfylls helt

Servicenämnden utreder i enlighet med budget 2016 förutsättningarna för att inrätta en funktion för återanvändning av möbler och inventarier inom stadens verksamheter. För att pröva funktionen ska ett pilotprojekt genomföras som planeras att starta vid årsskiftet och pågå under 2017.

Servicenämndens mål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms kretslopp är resurseffektiva



Uppfylls helt

Servicenämnden utreder i enlighet med budget 2016 förutsättningarna för att inrätta en funktion för återanvändning av möbler och inventarier inom stadens verksamheter. Ett förberedande arbete har pågått under perioden våren vilket bland annat har omfattat omvärldsbevakning och planering. För närvarande utreds frågan om teknisk systemlösning. För att pröva funktionen ska ett pilotprojekt genomföras som planeras att starta runt årsskiftet och pågå under 2017.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Servicenämnden ska utreda en funktion för återanvändning av möbler och inventarier inom stadens verksamheter. Ett projekt ska genomföras för att pröva funktionen	2016-01-01	2016-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:
2.5 Stockholms miljö är giftfri

 Uppfylls helt

Nämnden bidrar genom upphandling till att barnen i stadens förskolor och skolor kan få en giftfri vardag och till att andelen ekologisk mat ökar. Särskilda kemikaliekrav följs upp under avtalsperioden och upphandling av kemikaliehanteringssystem är genomförd. Därutöver medverkar även lokalplanerarna till att uppfylla målet vilket sker i samband med stöd till utformning av verksamheternas lokaler.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel prioriterade och relevanta avtal enligt kemikalieplanen utan avvikelse från ställda kemikaliekrav				100 %	Fastställt 2016	2016

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är giftfri

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar planenligt till att barnen i stadens förskolor och skolor kan få en giftfri vardag och till att andelen ekologisk mat ökar. Särskilda kemikaliekrav ställs och följs upp under avtalsperioden, exempelvis gällande förbrukningsmaterial. Vidare medverkar lokalplanerarna till att uppfylla målet i samband med stöd till utformning av verksamheternas lokaler.

Upphandling av ett stadsgemensamt kemikaliehanteringssystem i samarbete med miljöförvaltningen är genomförd. Under hösten påbörjas arbetet, under ledning av miljöförvaltningen, med att implementera detta system.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Genomföra upphandling av ett stadsgemensamt kemikaliehanteringssystem i samarbete med miljöförvaltningen	2016-01-01	2016-12-31	

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Ställa upphandlingskrav i enlighet med stadens kemikalieplan.	2016-01-01	2016-12-31	

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

 Uppfylls helt

Nämnden arbetar inom ramen för sitt verksamhetsansvar vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administration. Därmed bidrar nämnden till att stadens verksamheter kan vara kostnadseffektiva och fokusera på sina kärnverksamheter.

Kontaktcenters service till medborgarna fortsätter att breddas och utvecklas. Insatserna för att effektivisera försörjningen av koncernens försörjning av varor och tjänster bedrivs planerligt, bland annat genom att nämnden ansvarar för ett utökat antal centralupphandlingar och etablerar en funktion för e-handel. Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration och löne- och pensionsadministration fortsätter som planerat. Arbetet med att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller hanteringen av lokal- och fastighetfrågor och rekryteringsstöd till stadens chefer fortsätter och efterfrågan på dessa tjänster ökar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

 Uppfylls helt

Servicenämnden har gett en aspirant från stadens Jobbtorg visstidsanställning inom verksamheten. Därutöver verkar nämnden för att även kunna erbjuda en praktikplats till en aspirant från Jobbtorgen under året.

Förvaltningen har tagit emot tre ungdomar i sommarjobb vilket innebär att årsmålet överträffas.

	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2015	Prognos helår	Års mål	KF:s årsmål	Period
 	Antal aspiranter som fått kommunala visstidsanställ	1st	1st	1 st	1 st	1 st	750	Tertial 1 2016

		Perioden s utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2015	Prog- nos helår	Års mål	KF:s årsm ål	Period
	ningar								
	Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	0 st			1 st	1 st	1 st	500 st	Tertial 1 2016
	Antal tillhandahållna platser för feriejobb	3 st				3 st	2 st	10 000 st	2016
	Antal tillhandahållna platser för kommunala visstidsanställningar	1 st				1 st	1 st	800 st	Tertial 1 2016
	Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	3 st	2 st	1 st	5 st	3 st	2 st	8000 st	2016

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Arbetsmarknadsnämnden ska i samråd med stadens nämnder och bolag utveckla ett utbud av platser för kommunala visstidsanställningar som motsvarar behoven hos aspiranterna. Stadens nämnder och bolag ska medverka i arbetet med att bereda platser för visstidsanställda.	2016-01-01	2016-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

 Uppfylls helt

Förvaltningsövergripande frågor

Servicenämnden arbetar inom ramen för sitt verksamhetsansvar vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administrativa funktioner. Periodens målsättningar och avsedda resultat bedöms i huvudsak komma att uppnås. Nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms huvudsakligen komma att infrias och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat.

Nämnden arbetar planenligt vidare med att utveckla tjänsterna i dialog med kunderna och övriga intressenter. För att underlätta för kunderna att finna information och använda tjänsterna pågår ett arbete med att samla all information om serviceförvaltningen i en kundwebb. Vidare fortsätter arbetet med Lean som metod för verksamhetsutveckling, ökat kundvärde och effektivisering inom förvaltningen.

Kommunikationen med kunder och andra intressenter är en prioriterad strategisk fråga. Arbetet med att gemensamt stärka och förankra serviceförvaltningens identitet (vision, verksamhetsidé och värdegrund) fortsätter. Diskussioner om serviceattityd, ansvar, bemötande med mera förs inom verksamheterna och den tidigare satsningen på bemötandefrågor fortsätter, exempelvis genom coaching av medarbetarna.

Kundundersökningar

Kundundersökningar har genomförts inom alla verksamheter med undantag för lokalplanering som kommer att påbörja uppföljning av kundernas uppfattning om tjänsterna under hösten. Kontaktcenters undersökning visar att 84% av de medborgare som har haft kontakt med verksamheten är nöjda med servicen som helhet.

Verksamhetens tillgänglighet har förbättrats under året vilket förväntas bidra till att medborgarna blir mer nöjda även om årsmålet 90% inte bedöms kunna uppnås (årsprognos 86%). Dessutom har en undersökning genomförts som riktades till ett urval av kontaktcenters uppdragsgivare varvid sex förvaltningschefer/VD och 20 kontaktpersoner intervjuades. Sammanfattningsvis beskrivs kontaktcenters verksamhet med nyckelorden professionell, bra service och bemötande, serviceinriktad, stödjande och snabb.

När det gäller upphandling är bilden tudelad då hittills 97% av kunderna är nöjda när det gäller uppdragsupphandlingar åt beställande förvaltningar medan betydligt färre är nöjda med de centrala avtalen och verksamheten i stort (54%). För övriga

verksamheter är andelen nöjda 86% (ekonomiadministration) och 85% (löne- och pensionsadministration). Vidare uppgav 98% av kunderna till HR-service att de som helhet var nöjda med den utförda tjänsten. Det ska tilläggas att resultaten i dessa fall är statistiskt säkerställda vad gäller ekonomiadministrationen, löne- och pensionsverksamheten och HR-service medan resultaten för upphandlingsverksamheten har något större felmarginal. Årsmålen för upphandlingsverksamhet, ekonomiadministration samt för löne- och pensionsadministration kommer inte helt att uppnås.

Bedömningen är att kundnöjdheten hittills under året som helhet ändå får betraktas som tillfredsställande. Med utgångspunkt från resultaten och den dialog som förs med kunder och uppdragsgivare vid kundmöten m fl forum fortsätter verksamheternas arbete med att utveckla och förbättra tjänsterna.

Förvaltningens verksamheter

Kontaktcenters verksamhet bedrivs i enlighet med verksamhetsplanen. Service och svar på frågor till stockholmarna erbjuds inom en mängd områden såsom exempelvis förskola/skola, omsorgsverksamheter och parkeringstillstånd. Under årets åtta första månader har kontaktcenter hanterat ca 269 000 ärenden vilket är en ökning med 12 000 ärenden jämfört med samma period 2015. Andelen inkommande frågor som löses vid första kontakten uppgår till 86% (att jämföra med årsmålet om 80%) vilket överensstämmer med det förväntade resultatet för året. Andelen samtal som besvaras inom en minut är 75% vilket är en ökning med elva procentenheter jämfört med motsvarande period 2015. Utfallet har fortsatt att förbättras under sommaren och prognosen för året är 80%. Det starkt förbättrade resultatet har uppnåtts bl a genom åtgärder för att optimera bemanningen i förhållande till inflödet av ärenden.

Verksamheten erbjuder information och vägledning på många språk såsom exempelvis engelska, finska, spanska, turkiska och arabiska. I budgeten för 2016 understryks också att personer med funktionsnedsättning på ett enkelt sätt kunna kommunicera med Stockholms stad och att det därför är viktigt att kontaktcenter har kunskap och kompetens om de tekniska hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning. Som ett led i arbetet med att öka tillgängligheten kommer kontaktcenter att införa en tjänst som erbjuder personligt stöd/tolkning vid telefonsamtal för personer med funktionsnedsättning (Teletal).

Insatserna för att effektivisera koncernens försörjning av varor tjänster bedrivs planenligt. Antalet centrala upphandlingar har utökats i enlighet med kommunfullmäktiges beslut 2016-02-08. Upphandlingar för de aktuella områden som saknar avtal är planerade och för många områden påbörjade. Vidare för upphandlingsverksamheten en dialog med stadsledningskontoret om upphandling och implementering av ett nytt centralt avtalssystem. Därtill genomförs också ett stort antal samordnade upphandlingar och enskilda uppdrag.

Nämnden har i uppdrag att erbjuda stöd till de förvaltningar som har ett behov av att utforma egen regi-anbud. Det behövs närmare klargöras hur ett sådant stöd kan se ut och frågan håller på att utredas. Detta då upphandlingsavdelningen i många fall hjälper förvaltningarna med att genomföra samma upphandling och det därmed kan finnas risk för att en jävsituation uppstår.

Verksamheten deltar tillsammans med äldreförvaltningen i arbetet med deras uppdrag att ta fram en strategi för trygghetslarm i särskilt boende, inkluderande upphandling av dessa larm.

Serviceförvaltningens insatser inom stadens projekt Effektiva inköpsprocesser fortlöper som planerat. Här deltar förvaltningen i projektarbetet när nya förvaltningar ansluts till inköpssystemet och i arbetet med att ansluta fler leverantörer till inköpssystemet. E-handelssupporten bidrar här med stort stöd till stadens användare av inköpssystemet och ekonomiverksamheten genomför planenligt utbildningar till stadens användare. För att samla all kompetens inom e-handel inrättas fr o m den 1 september en särskild enhet inom upphandlingsavdelningen. Detta samtidigt som projektet successivt övergår till ordinarie verksamhet med driftsansvar för de kunder som är anslutna till e-handel.

Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration sker i övrigt planenligt och årsmålen för antal fakturor per administratör förväntas uppnås. Organisationen ses för närvarande över med målen att skapa bra förutsättningar för utförandet av befintliga och kommande uppdrag samt fortsatt processutveckling. Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per administratör och månad uppgår för perioden till 5 588 respektive 3 096, att jämföra med årsmålen som är 5 300 respektive 3 300 (se bilaga 3). Antalet leverantörsfakturor bedöms öka under perioden, totalt med ca 9% vilket främst beror på införandet av e-handel/ inköp. Andelen elektroniska fakturor ökar med 0,7% vilket beror på ett ökat antal inköpsfakturor.

Från och med 2016 är avgiftshantering för kommunala förskolor och fritidshem en obligatorisk tjänst för samtliga stadsdelsförvaltningar och för utbildningsförvaltningen. Uppdraget innebär att hantera föräldraavgifter inklusive årlig inkomstkontroll för samtliga vårdnadshavare folkbokförda i Stockholms stad med barn inom kommunal förskola och fritidshem. Inkomstkontroll har genomförts avseende 2014 års taxering. Sammanlagt har drygt 19 000 hushåll kontrollerats vilket har resulterat i efterdebiteringar med cirka 25 mnkr. I september beräknas arbetet med efterkontroll av år 2015 påbörjas. Frågan om servicenämnden ska erbjuda tjänsten avgiftshantering även till fristående utförare utreds inom stadsledningskontoret och besked om förutsättningarna för detta inväntas.

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löne- och pensionsadministration bedrivs i enlighet med verksamhetsplanen. Årsmålet 1 010 lönespecifikationer per helårsarbetare och månad bedöms komma att överträffas (årsprognosen är 1 020) och utfallet för perioden är 1 026. Efterfrågan på tilläggstjänster är stabil med en viss ökning vad gäller utbildningsinsatser. Pensionsadministrationen har handlagt 724 försäkringsärenden och genomfört tre informationsmöten (i samarbete med pensionsmyndigheten) med närmare 300 deltagare.

Verksamheten bedriver ett aktivt arbete för att kvalitetssäkra och utveckla effektivare arbetsformer gällande administration och service för hantering av anställnings- och löneunderlag. Under perioden har utbildningsverksamheten vidareutvecklats med fasta kurstillfällen kring ”Smart lönehantering”. En särskild utbildningsinsats för ca 120 skolassistenter har skett i samarbete med utbildningsförvaltningen. Denna utbildning syftar till att ge kunderna ökad kunskap om hur man gör rätt från början så att antalet korrigeringar och löneskulder kan minska inom staden. På pensionsområdet fortsätter arbetet med att kvalitetssäkra rutiner och utveckla informationen till medarbetare och förvaltningar vilket sker i samarbete med stadsledningskontoret. Under hösten kommer särskild pensionsinformation att lämnas med syftet att behålla vissa yrkesgrupper kvar i tjänst efter pensionsåldern.

HR-service fortsätter att utvidga verksamheten i takt med att efterfrågan på rekryteringstjänsterna ökar. Hittills i år har HR-service medverkat i omkring 625 uppdrag gällande rekrytering av närmare 800 personer. I detta inkluderas omkring 250 uppdrag i ett

projekt för lärarekryteringar. HR-service tillhandahåller allt fler så kallade sluturval inklusive arbetspsykologiska tester.

Verksamheten för kontinuerligt en dialog med stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning och medverkar bl a i ett projekt för samordnad rekrytering av socialsekreterare och stadens traineerekryteringar. HR-service kommer framöver också att svara för insatser inom stadens omställningsarbete.

Efterfrågan av tjänster på lokal- och fastighetsområdet är fortsatt stor och de löpande kontakterna med förvaltningarna har lett till nya uppdrag. Verksamheten utvecklas planenligt och bedömningen är att den bidrar till att effektivisera och höja kvaliteten i stadens lokalhantering. För att kunna tillgodose kundernas behov och önskemål har verksamheten utvidgats med ett ökat antal anställda.

Verksamheten har under perioden arbetat med 107 uppdrag varav 35 har avslutats. Sammantaget 21 förvaltningar har varit beställare av dessa tjänster vilka med något undantag omfattar alla förvaltningar med större inhyrningar. Uppdragen handlar huvudsakligen om att vara beställarombud vid ny-, om- och tillbyggnader samt om systemförvaltning, utbildning och support, förslagsskisser, inredning/möblering/akustik, hyresförhandling och tillgänglighetsanpassningar.

Kommentarer till kommunfullmäktiges aktiviteter

Nämnden kommer under hösten att arbeta med att revidera nämndens indikatorer för att mäta och bedöma effektiviteten för verksamheterna och (på aggregerad nivå) för nämnden som helhet.

Stadsledningskontoret har inrättat ett strategiskt råd för servicenämnden. I rådet ingår förvaltningschefen för serviceförvaltningen samt processägarna inom stadsledningskontoret. Syftet med rådet är att utveckla en långsiktig dialog om den fortsatta samordningen av administration och verksamhetsstöd inom staden och med detta som utgångspunkt utveckla nämndens verksamheter. Rådet har träffats vid tre tillfällen för diskussion om strategiska frågor.

Förberedelser för att implementera ett gemensamt ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter pågår och frågan har hanterats inom det strategiska rådet. Det befintliga ärendehanteringssystemet (som används av kontaktcenter) ska

under hösten provas inom löne- och pensionsverksamheten. Erfarenheterna från detta försök ska sedan användas som utgångspunkt för hur förvaltningen ska gå vidare i denna fråga.

Kommunstyrelsen har fått i uppdrag att utvärdera servicenämndens intäktsmodell. Denna fråga hanteras inom det strategiska rådet. En viktig utgångspunkt är att priserna avspeglar den arbetsinsats som görs för respektive tjänst samt att det finns en transparens som medför ökad tydlighet för kunderna om vad de betalar för.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Prognos helår	Års mål	KF:s årsmål	Period
	Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverskrifningar	98,7 %	98,4 %		100 %	100 %	Tertial 1 2016
	Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverskrifningar	99,1 %	97,2 %		100 %	100 %	Tertial 1 2016
	Nämndens prognosavvikelse T2		-1 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2016

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden genomföra en utvärdering av nämndens intäktsmodell	2016-01-01	2016-12-31	
	Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden inrätta ett strategiskt råd avseende i huvudsak verksamhetsområdena ekonomi, lön, upphandling och Kontaktcenter	2016-01-01	2016-12-31	
	Servicenämnden ska formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet och på aggregerad nivå för nämnden som helhet	2016-01-01	2016-12-31	
	Servicenämnden ska fortsätta implementeringen av	2016-01-01	2016-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
ärendehanteringssystem inom hela nämnden			

Nämndmål för verksamheterna

Servicenämnden har antagit nämndmål som är specifika för respektive verksamhet vilka redovisas nedan.

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

Samtliga nämndmål ovan bedöms komma att uppfyllas helt under året.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

 Uppfylls helt

Servicenämnden medverkar till att uppfylla målet genom kontaktcenter. Verksamheten tillhandahåller information och service som så långt det är möjligt anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar. Vidare erbjuds information och vägledning på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och arabiska.

Nämnden bidrar också till att infria målet genom att verka för en socialt och demokratiskt hållbar utveckling i samband med upphandlingar samt genom jämställdhetsarbete (exempelvis stöd och utbildning gällande kompetensbaserad rekrytering).

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

 Uppfylls helt

Nämndens arbete med att mäta statistiska uppgifter om verksamheterna relaterade till kön har påbörjats, exempelvis vid genomförande av kundundersökningar. En arbetsgrupp har tagit fram ett förslag till strategi för hur jämställdhetsintegrering ska genomföras inom förvaltningen och införandet ska påbörjas under hösten.

Det finns i årets kundundersökningar exempel på vissa skillnader vad gäller resultat per kön. Frågan ska analyseras när utfallet går igenom och förbättringsområden ska identifieras inom berörd verksamhet.

I övrigt bidrar nämnden också till att infria målet genom HR-verksamheten som vid allt stöd till rekryteringar inom staden tillämpar kompetensbaserad rekrytering vilket syftar till att se till varje persons kompetens och därmed motverka diskriminering (exempelvis vad gäller kön).

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Servicenämnden ska mäta och analysera den statistik som relaterar till individer uppdelad efter kön	2016-01-01	2016-12-31	
  Servicenämndens verksamhet ska jämställdhetsintegreras i syfte att synliggöra effekten av nämndens beslut och resursfördelning utifrån kön	2016-01-01	2016-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

 Uppfylls helt

Nämnden verkar för att medarbetarna ska få en bra arbetsmiljö, ges goda möjligheter till delaktighet och inflytande samt till att utvecklas och ta ansvar i arbetet.

För att säkerställa kompetensförsörjningen görs bedömningar av de samlade kompetensbehoven. Detta sker med utgångspunkt från verksamheternas mål och krav, eventuella nya uppdrag,

förändringar angående kundernas behov och efterfrågan samt utvecklingstendenser med mera. Med detta som grund genomförs kompetensutvecklingsinsatser samt vid behov rekryteringar. Förvaltningen arbetar vidare med den särskilda satsningen på bemötande genom utbildning och coachning för samtlig personal men med särskilt fokus på de medarbetare som möter kunder och medarbetare i sitt dagliga arbete. Under året har även flera medarbetare utbildats i presentationsteknik och retorik.

Utfallet för sjukfrånvaron per sista juli (rullande 12 månader) är 6,1 % vilket är högre än årsmålet om 5,8%. Detta beror på att långtidsfrånvaron har ökat. Med de insatser som genomförs för att minska långtidsfrånvaro och för att främja hälsa och friskvård bedöms årsmålet komma att uppfyllas.

Detta handlar dels om aktiva åtgärder för att förebygga ohälsa och sjukdom, dels att cheferna är aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som inte är närvarande på arbetet på grund av sjukdom. Medarbetarna erbjuds en mängd olika friskvårdsinsatser varav kan nämnas en friskvårdstimme på betald arbetstid om arbetet så tillåter, subventionerad massage, fri tillgång till träningslokal samt en friskvårdspeng. Ett projekt bedrivs tillsammans med företagshälsovården som syftar till att genom tidiga insatser, bland annat gällande livsstilsfrågor, motverka att upprepad korttidsfrånvaro övergår i långtidsfrånvaro.

Cheferna har ett stort ansvar för arbetsmiljön. Ett systematiskt arbetsmiljöarbete bedrivs inom samtliga verksamheter. Under hösten kommer en arbetsmiljöutbildning att genomföras för samtliga chefer med inriktning på social arbetsmiljö, kränkande särbehandling och stress.

Öppenhet är också en viktig del av serviceförvaltningens värdegrund och en prioriterad fråga i arbetsmiljöarbetet under året. Samtliga enheter har vid arbetsplatsträff diskuterat frågan, vad öppenhet betyder och hur alla kan bidra till en transparent och kommunicerande organisation.

Nämnden har (med undantag för sjukfrånvaron) inte fastställt några årsmål för medarbetarfrågorna nedan. Skälet till detta är att staden inte genomför någon medarbetarundersökning under året varför inga mätningar kan redovisas.

Indikator	Period ens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinno r/ flickor	Perioden s utfall VB 2015	Prog nos helår	Årsm ål	KF:s års- mål	Period
 Aktivt Medskapan deindex ♀				82		83	83	2016
 Andel medarbetar e som inte upplever sig diskriminer ade på sin arbetsplats ♀				85 %		100 %	100 %	2016
  Index Bra arbetsgivar e ♀							fastställ s 2016	2016
  Index Psykosocial arbetsmiljö ♀							fastställ s 2016	2016
  Sjukfrånvar o ♀	6,1 %	1,8 %	6,6%	5,7%	5,8%	5,8 %	tas fram av nämnd en	Tertial 1 2016

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

 Uppfylls helt

Nämnden ska under året medverka till att uppfylla målet genom att analysera hur rättighetskonventionerna är styrande för och påverkar verksamheterna. Med utgångspunkt från detta ska insatser genomföras för att öka medvetenheten om dessa frågor inom organisationen. Frågor som exempelvis tillgänglighet med tanke på språk, funktionshinder m m samt främjande av mångfald ska uppmärksammas och diskuteras.

I övrigt bidrar nämnden också till att infria målet genom HR-service som vid allt stöd till rekryteringar inom staden tillämpar kompetensbaserad rekrytering vilket syftar till att se till varje persons kompetens och därmed motverka diskriminering.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

 Uppfylls helt

Förvaltningen har påbörjat ett arbete med att gå igenom och analysera hur FN:s allmänna förklaring och konventionerna gällande mänskliga rättigheter är styrande för och anknyter till verksamheterna.

Med detta som grund ska insatser ske för att öka medvetenheten om dessa frågor inom organisationen samt verka för rättighetsfrämjande och antidiskriminerande förhållningssätt och åtgärder. Detta avser exempelvis tillgänglighet till verksamheterna med tanke på språk, funktionshinder, sociala rättigheter, främjande av mångfald, hbtq-frågor samt normkritik. Arbetet med rättighetsfrågorna är tänkt att ske parallellt och tillsammans med jämställdhetsintegrering av verksamheterna.

Därutöver anknyter även det värdegrundsarbete som bedrivs inom förvaltningen till att infria målet om mänskliga rättigheter.

I övrigt bidrar nämnden också till att infria målet genom HR-service som vid allt stöd till rekryteringar inom staden tillämpar kompetensbaserad rekrytering vilket syftar till att se till varje persons kompetens och därmed motverka diskriminering. Verksamheten erbjuder också utbildningar gällande kompetensbaserad rekrytering till stadens förvaltningar och bolag.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Genomföra en analys av konventionerna i förhållande till förvaltningens verksamheter.	2016-01-01	2016-12-31	
	Påbörja ett arbete med att informera och inleda diskussioner inom förvaltningen om hur mänskliga rättigheter- frågorna hänger samman med verksamheten. Diskutera exempelvis hur tillgänglighet och främjande av mångfald kan förbättras.	2016-01-01	2016-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet

4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med barnkonventionen

☒ Uppfylls helt

Nämnden kommer under året att verka för att respektera och leva upp till barns rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention på samma sätt som beskrivs ovan under mål 4.3.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar till att uppfylla målet genom kontaktcenter som tillhandahåller information och vägledning som så långt det är möjligt anpassas till olika medborgares behov, exempelvis avseende språk eller med hänsyn till funktionsnedsättning med mera. För att öka tillgängligheten kommer kontaktcenter att införa en tjänst som erbjuder personligt stöd/tolkning vid telefonsamtal för personer med funktionsnedsättning (Teletal).

Andelen medborgare som är nöjda med service och bemötande kan i nuläget inte redovisas uppdelad på kvinnor och män. För att möjliggöra redovisning som är könsuppdelad kommer en förändring av kontaktcenters medborgarundersökningar att genomföras inför 2017.

Därutöver bidrar nämnden till att infria målet genom lokalplanerarna som tillhandahåller expertkompetens när det gäller att säkerställa att lokaler och bostäder som staden hyr har en god tillgänglighet. Verksamheten handlägger exempelvis, på uppdrag av utbildningsförvaltningen, projektet Enkelt avhjälpta hinder i stadens grund- och gymnasieskolor.

Bedömningen att målet kommer att uppfyllas helt grundas på en värdering av nämndens insatser och resultat totalt sett under perioden. Detta trots att årsmålet för andelen invånare som är nöjda med kontaktcenters service inte uppnås helt (tabellen nedan).

Indikator	Periodens utfall	Utfall VB 2015	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	84%	82%	86%	90%	tas fram av nämnden	Tertial 1 2016

Servicenämndens mål:

Servicenämnden bidrar till att Stockholm är en tillgänglig stad för alla

 Uppfylls helt

Nämnden uppfyller planenligt målet genom kontaktcenter Stockholm som så långt det är möjligt tillhandahåller information och service som görs tillgänglig bland annat för personer med funktionshinder. Vidare erbjuds information och vägledning på flera språk såsom exempelvis engelska, finska, spanska, turkiska och arabiska.

I budgeten för 2016 understryks att personer med funktionsnedsättning på ett enkelt sätt ska kunna kommunicera med Stockholms stad och att det därför är viktigt att kontaktcenter har kunskap och kompetens kring de tekniska hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning. Som ett led i arbetet med att öka tillgängligheten kommer kontaktcenter att införa en tjänst som erbjuder personligt stöd/tolkning vid telefonsamtal för personer med funktionsnedsättning (Teletal).

Andelen invånare som är nöjda med service och bemötande uppgår till 84 % efter åtta månader, vilket är en förbättring med två procentenheter jämfört med 2015. Förvaltningen räknar med en förbättrad tillgänglighet under året vilket sannolikt även kommer att ge utslag på det samlade omdömet om service och bemötande. Mot bakgrund av detta är prognosen för året 86%. Resultatet för detta mål kan i nuläget inte redovisas uppdelad på kvinnor och män och för att möjliggöra detta kommer en förändring av undersökningarna att genomföras inför 2017.

Därutöver bidrar nämnden till att infria målet genom lokalplanerarna som tillhandahåller expertkompetens när det gäller att säkerställa att lokaler och bostäder som staden hyr har en god tillgänglighet. Denna kompetens anlitas av förvaltningarna i olika projekt. Exempelvis handlägger lokalplanerarna, på uppdrag av utbildningsförvaltningen, projektet Enkelt avhjälpta hinder i stadens grund- och gymnasieskolor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

 Uppfylls helt

Staden ska skapa förutsättningar för en meningsfull lokal demokrati och för att medborgarna ska kunna påverka Stockholms utveckling. I syfte att bidra till detta ska nämnden se över hur tillgängligheten till kontaktcenters verksamhet kan ökas för invånare som idag inte har kontakt med staden.

Nämnden får genom kontaktcenter mycket kunskap om medborgarnas behov och önskemål när det gäller stadens tillgänglighet och service vilket tas tillvara och framförs till beställande förvaltningar, exempelvis vid kundmöten.

I förekommande fall bidrar nämnden till stadsdelsnämnders lokala utvecklingsarbete, exempelvis när det gäller rekryteringsstöd eller lokalplanering.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

 Uppfylls helt

Servicenämnden ställer krav gällande samhällsansvar när detta motiveras av upphandlingens art. Nämnden deltar i kommunstyrelsens projekt med att utreda hur staden ska kunna säkerställa arbetsvillkor som ligger i nivå med svenska kollektivavtal. Arbetet fortlöper och ett pilotprojekt håller på att genomföras där dessa villkor har ställts.

Nämnden deltar i kommunstyrelsens arbete med att upphandla och implementera ett nytt centralt avtalssystem.

Nämnden har en dialog med kommunstyrelsen om hur staden kan kartlägga och pröva tidig dialog i upphandlingar. Nämnden deltar även i Upphandlingsmyndighetens rådgivande grupp i deras regeringsuppdrag om att främja innovation genom tidig dialog

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2015	Prognos helår	Års mål	KF: s års mål	Period
  Andel elektriska inköp	94%				94%	80 %	Tas fram av nämnden	Tertial 1 2016

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden påbörja upphandling och implementering av ett centralt avtalssystem	2016-01-01	2016-12-31	
  Kommunstyrelsen ska tillsammans med servicenämnden kartlägga och pröva tidiga dialoger vid offentlig upphandling	2016-01-01	2016-12-31	

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Nämnden deltar i kommunstyrelsens projekt med att utreda hur staden ska kunna säkerställa arbetsvillkor som ligger i nivå med svenska kollektivavtal. Arbetet fortlöper och ett pilotprojekt håller på att genomföras där särskilda kontraktsvillkor ställs avseende lön, semester och arbetstid i nivå med "Taxi-avtalet" (det centrala kollektivavtal som gäller inom området persontransporter).

Ett nytt EU-direktiv för upphandling började gälla från och med den 18 april. Dock kommer direktivet inte att hinna införlivas i svensk lagstiftning under året. En dialog med stadens juridiska avdelning förs för att utreda vilka delar i direktivet som kan ha direkt effekt på upphandlingar som utförs under året innan den svenska lagstiftningen är implementerad.

Servicenämnden ställer krav gällande samhällsansvar när detta motiveras av upphandlingens art.

Nämnden deltar i kommunstyrelsens arbete med att upphandla och implementera ett nytt centralt avtalssystem.

Nämnden har en dialog med kommunstyrelsen om hur staden kan kartlägga och pröva tidig dialog i upphandlingar. Nämnden deltar även i Upphandlingsmyndighetens rådgivande grupp i deras regeringsuppdrag om att främja innovation genom tidig dialog.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel prioriterade och relevanta upphandlingar i vilka sociala krav ställs enligt stadens tillämpningsanvisningar				100 %		2016

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Servicenämnden deltar i kommunstyrelsens arbete med att utreda hur staden ska kunna använda Vita jobb-modellen i upphandlingar. Ett pilotprojekt kommer att genomföras under året vilket därefter ska utvärderas.	2016-01-01	2016-12-31	

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Budget 2016	Bokfört tom aug	Prognos	Budget- justering	Avvikelse
Nämndens anslag					
Kostnader	220,0	146,6	222,1	2,0	-0,1
<i>Varav avskrivningar och internränta</i>	<i>1,1</i>	<i>0,9</i>	<i>1,4</i>		<i>-0,3</i>
Intäkter	220,0	142,7	224,0		4,0
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	-3,9	1,9	2,0	3,9
Ingående resultatfond			10,1		
Utgående resultatfond			9,1		
Budget och resultat efter resultatdisposition			2,9		

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 220,0 mnkr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster samt lokalplanering.

Nämndens kostnadsbudget justeras och utökas med 2,0 mnkr p g a ett nytt uppdrag avseende att ge stöd vid framtagande av egen regi-anbud.

För året prognostiseras ett överskott om 1,9 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 2,9 mnkr efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 10,1 mnkr varav 1,0 mnkr nyttjas för strategiska satsningar.

Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Budget 2016	Bokfört tom aug	Prognos 2016	Avvikelse	Bokslut 2015
Nämnd och administration	42,6	27,8	43,2	-0,6	40,0
Lön och pension	36,8	25,4	36,5	0,3	37,9
Upphandling	26,6	13,8	22,9	3,7	18,4
Ekonomi	58,7	39,6	58,4	0,3	55,2
Kontaktcenter	39,6	26,5	40,8	-1,2	37,0
HR-Service	10,4	7,9	11,2	-0,8	8,1
Lokalplanering	6,2	4,7	7,7	-1,5	3,4
Avskrivningar och internränta	1,1	0,9	1,4	-0,3	1,1
Summa kostnader	222,0	146,6	222,1	-0,1	200,9
Nämnd och administration	0,9	0,8	0,8	-0,1	1,0
Lön och pension	45,8	32,3	47,0	1,2	50,3
Upphandling	29,2	14,3	24,7	-4,5	19,4
Ekonomi	74,7	49,3	78,1	3,4	74,5
Kontaktcenter	49,5	34,4	51,6	2,1	49,4
HR-Service	12,7	6,8	13,1	0,4	7,6
Lokalplanering	7,2	4,8	8,7	1,5	4,3
Summa intäkter	220,0	142,7	224,0	4,0	206,4
Nettoresultat före resultatdisposition	-2,0	-3,9	1,9	3,9	5,5
Ingående resultatfond			10,1		7,9
Utgående resultatfond			9,1		10,1
Nettoresultat efter resultatdisposition			2,9		3,2

Budgetkommentar per verksamhetsområde

Nämnd och administration

I nämnd och administration ingår kostnader för nämnd, direktör, administrativa avdelningen samt för förvaltningens gemensamma kostnader som t ex lokalkostnader, telefoni och företagshälsovård. Här bokförs också kostnader av engångskaraktär såsom vissa större utbildningsinsatser, utvecklingsprojekt samt kommunikationsinsatser som finansieras med medel ur resultatfonden. Verksamheten prognostiserar ett underskott om 0,7 mnkr. Underskottet beror främst på de engångsinsatser som ovan nämnts, inrättande av en ny tjänst som strateg med fokus på kundrelationer och tjänsteutveckling samt ökade rekryteringskostnader i samband med utökade verksamheter

Lön- och pensionsadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 1,5 mnkr. Överskottet på kostnadssidan om 0,3 mnkr beror på vakanta tjänster samt sjukskrivningar. Överskottet på intäktsidan om 1,2 avser ökade volymer.

Upphandling

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 0,8 mnkr. Underskottet avser intäktsidan och beror framför allt på färre uppdrag än budgeterat.

Kontaktcenter

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,9 mnkr. Överskottet avser intäktsidan och beror på ökade volymer.

Ekonomiadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 3,7 mnkr. Överskottet avser intäktsidan och beror på ökade volymer.

HR-Service

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 0,4 mnkr. Underskottet avser kostnadssidan och avser högre personalkostnader på grund av utökning av verksamheten.

Lokalplanering

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

Resultatenheter

Serviceenheten är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 10,1 mnkr planeras 1,0 mnkr att används för att täcka kostnader för strategiska satsningar. Resterade resultatfond om 9,1 mnkr från 2016 föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2016 beräknas investeringarna uppgå till 1,3 mnkr för tilläggsanskaffningar i form av inventarier på grund av utökningen av antalet anställda samt viss ombyggnaden av lokalerna för att bättre anpassa dessa till verksamheternas krav.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2016-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 71 211 023,98 kr. Av omslutningen avser 5 332 810,34 kr anläggningstillgångar som är inventarier. Omsättningstillgångarna uppgår till 65 878 213,64 kr och avser i huvudsak interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 38 816 355,00 kr. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 19 975 019,54. Vidare finns diverse kortfristiga ffordringar om 6 551 162,12 kr som främst avser ingående moms.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med motsvarande period 2015 har tillgångarna ökat med 3 132 882,83 kr. Den största delen av ökningen avser

kundfodringar om 4 083 354,73 kr och beror främst på ökad försäljning jämfört med samma period förra året. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter minskat med 1 681 062,97 kr. Diverse kortfristiga fodringar har ökat med 112 724,32 kr och beror på ökad omsättning.

Anläggningstillgångarna har ökat med 617 866,75 vilket beror på vilket beror på inköp av inventarier som exempelvis möbler till Lokalplanering samt HR-service och Kontaktcenter.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 71 211 023,98 Kortfristiga skulder uppgår till 4 035 816,87 kr varav leverantörsskulden uppgår till 1 776 874,35. Upplupna kostnader uppgår till 1 557 645,41kr och avser löner, telefoni, konsulttjänster m m.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med föregående år har skulderna minskat med 3 257 257,38 kr. Minskningen avser främst leverantörsskulden om 2 913 205,55. Upplupna kostnader ökat med 175 648,58 kr.

Eget kapital uppgår till 67 175 207,11 kr och har ökat med 6 390 140,21 kr i jämförelse med samma period föregående år.

Särskilda redovisningar

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande. Inom lokalplanering införs rutiner för detta under hösten.

Sammantaget har under perioden 61 synpunkter på verksamheterna dokumenterats varav 44 positiva synpunkter/beröm, 13 klagomål och fyra förslag. Av klagomålen avser sju servicen som helhet, två gäller information, två avser bemötande medan de övriga gäller tillgänglighet och samarbete. Förvaltningen har åtgärdat klagomålen, gett förklaring till berörd kund samt gett information om rutiner med mera till berörda medarbetare.

Ett stort antal synpunkter på verksamheterna har därutöver inkommit i samband med kundundersökningarna. Sammanfattande uppgifter om dessa kommer att redovisas i verksamhetsberättelsen.

Bilagor

1. Blanketter
2. Rapport, resultat- och balansräkning
3. Prestationer avseende ekonomiadministration och löneadministration
4. Prestationer Äldre direkt, funktionsnedsättning, förskola m m
5. Statistik Tyck till