

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08 - 508 11 818**Till**
Servicenämnden
2017-04-21

Underlag för budget 2018 med inriktning för 2019 och 2020

Förslag till beslut

Servicenämnden godkänner budgetunderlaget för 2018 med inriktning för 2019 och 2020 och överlämnar ärendet till kommunstyrelsen.

Christer Edfeldt
Förvaltningschef

Sammanfattning

I detta ärende redovisas nämndens budgetunderlag för år 2018 med inriktning för 2019 och 2020. Här beskrivs vilka frågor och faktorer som bedöms ha störst påverkan på verksamhetens utveckling och ekonomi under perioden, nämndens strategiska satsningar för att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål samt viktiga prioriteringar.

Nämnden ska bidra till att infria målet *Ett Stockholm som håller samman* genom att vid kontaktcenter erbjuda lättillgänglig,

likvärdig och kvalificerad service gällande exempelvis omsorgsverksamhet och skola. Servicen ska anpassas på så sätt att den svarar mot olika medborgares behov och förutsättningar. Områden där kontaktcenter skulle kunna medverka till utveckling av likvärdig service inom staden är exempelvis äldreomsorg och socialtjänst.

Vad avser målet *Ett klimatsmart Stockholm* ska nämnden medverka till måluppfyllelse genom att i samband med upphandlingar vidareutveckla användningen av miljökriterier vid kravställande och avtalsuppföljning. Därutöver ska nämnden bidra till att infria målet genom att verka för minskad miljöbelastning inom staden, exempelvis vad gäller papperförbrukning samt genom internt miljöarbete.

Nämnden ska inom ramen för målet *Ett ekonomiskt hållbart Stockholm* arbeta vidare med att effektivisera stadens administrativa funktioner så att resurser kan frigöras och att övriga förvaltningar och bolag kan koncentrera sig på sin kärnverksamhet. Erbjudna tjänster ska vara enkla att använda, effektiva samt erbjudas till konkurrensmässiga priser. Inom upphandlingsverksamheten ska försörjningen av varor och tjänster vidareutvecklas för att ge största möjliga värde för medborgarna samt för stadens förvaltningar och bolag.

Därutöver ska nämnden medverka till att målet *Ett demokratiskt hållbart Stockholm* uppfylls. Detta genom att vid kontaktcenter erbjuda service som görs tillgänglig för alla och anpassas för att svara mot olika medborgares behov så att alla får möjlighet att ta del av stadens utbud och vara delaktiga i samhällsutvecklingen. Nämnden ska också vid upphandlingar verka för att staden utvecklas i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Inom ramen för målet ska det också genomföras insatser gällande medarbetarnas delaktighet och arbetsmiljö samt avseende jämställdhetsarbete och mänskliga rättigheter.

Utöver nämndens planerade inriktning och insatser enligt ovan anges under inriktningsmålen vissa strategiska frågor som anknyter till nämndens ansvarsområde och som bedöms vara viktiga att beakta i samband med stadens kommande budgetarbete.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom staben i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2017-03-14.

Bakgrund

Enligt kommunallagen ska kommunens budget innehålla en plan för ekonomin för en period av tre år. Budgetåret ska alltid utgöra periodens första år. Utgångspunkt för nämndernas arbete med budgetunderlagen är beslutad plan för 2018 i kommunfullmäktiges budget för år 2017 med inriktning på åren 2019 och 2020. Till ärendet hör nämndens lokalförsörjningsplan i bilaga 1. Därutöver redovisas sifferuppgifter i blanketter enligt stadsledningskontorets anvisningar.

Inledning

Ett Stockholm för alla är inriktningen för stadens utveckling. Staden ska sträva efter social, ekologisk, ekonomisk och demokratisk hållbarhet vilket återspeglar kommunfullmäktiges fyra inriktningsmål för mandatperioden.

Nedan redovisas nämndens strategiska satsningar för att bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Vidare beskrivs faktorer som är av betydelse för utvecklingen av arbetet med att effektivisera stadens administration inom ramen för nämndens verksamhetsansvar.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål

Ett Stockholm som håller samman

Servicenämnden ska genom kontaktcenter bidra till att stadens medborgare och brukare får tydlig information om den offentligt finansierade servicen. Verksamheten ska erbjuda likvärdig och lättillgänglig information och vägledning inom ett stort antal verksamhetsområden inom staden. Utgångspunkten är att oavsett var i Stockholm man bor så ska medborgarna ha tillgång till likvärdig service. En förutsättning för detta är bl a att informationen kan ges på flera olika språk.

Det finns skäl att arbeta vidare med frågan om hur servicen kan bli mer lättillgänglig och likvärdig över staden. Vad gäller servicen avseende

äldreomsorgen så utreder servicenämnden, i enlighet med uppdrag i stadens budget 2017, för närvarande frågan i samarbete med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna.

Ett annat område där kontaktcenter kan medverka till en ökad service är socialtjänsten. Ett förberedande utredningsarbete som genomfördes i samarbete mellan socialförvaltningen, serviceförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna 2014 identifierade ett antal frågeområden inom ekonomiskt bistånd där kontaktcenter skulle kunna bidra till en ökad tillgänglighet, enhetlig information och likvärdig service till medborgarna. Med denna utredning som grund bör frågan om ett uppdrag till kontaktcenter gällande försörjningsstöd, liknande Äldre direkt, återupptas. Ett uppdrag till kontaktcenter inom socialtjänstens område kan också bidra till arbetet med stadens handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för socialsekreterare och biståndshandläggare.

Med utgångspunkt från erfarenheter av samarbetet med stadsdelsförvaltningarna samt kontakter med medborgarna bedömer nämnden att det även kan finnas skäl att se över hur stadens information och service kan göras mer lättillgänglig och likvärdig vad gäller socialpsykiatri inom socialtjänsten samt avseende omsorgen om personer med funktionsnedsättning.

Det kan också övervägas om kontaktcenter ska svara för ytterligare tjänster inom förskoleområdet och därmed hantera hela processen gällande ansökan och placering i förskoleverksamhet. Frågan anknyter till kommunstyrelsens uppdrag i stadens budget 2017 att utreda organiseringen m m av en centraliserad och gemensam kö för fristående och kommunala förskolor. En samordning av köhanteringen skulle öka tydligheten för medborgarna om vart man ska vända sig i frågor som rör förskoleplatser samt i övrigt ge förutsättningar för en hög tillgänglighet och en likvärdig service över hela staden.

Ansvar för sommarkoloniverksamheten ligger idag hos stadsdelsförvaltningarna och Södermalms stadsdelsförvaltning har fått ett särskilt samordningsansvar för frågan. Vidare har kontaktcenter av kommunfullmäktige fått i uppdrag att sköta delar av kolloadministrationen. Det är med andra ord många olika intressenter som ska samverka i denna fråga. För att underlätta för föräldrar och kolloarrangörer i samband med hanteringen av dessa frågor, bör staden tydliggöra vad ansvaret för sommarkoloniverksamheten innebär och säkerställa att det finns

resurser och förutsättningar för effektiva arbetsprocesser på området.

För att göra stadens och nämndens information och service mer lättillgänglig och likvärdig för alla stockholmare kommer det under perioden att vara viktigt att överväga hur ny teknik kan användas. Detta exempelvis när det gäller kommunikation och hjälpmedel för personer med olika funktionsnedsättningar.

Ett klimatsmart Stockholm

Servicenämnden ska i samband med upphandlingar bidra till en hållbar miljöutveckling för staden och därmed verka för en minskning av klimatpåverkande utsläpp, hållbara transporter, en giftfri miljö samt en miljövänlig livsstil inom staden med mera.

Användandet av miljökrav i upphandlingarna kommer att vidareutvecklas de kommande åren genom att mer sakkompetens tillförs såväl arbetet med kravställande som med avtalsuppföljningen. Detta utvecklingsarbete sker i ett nära samarbete med Kemikaliecenter, Miljöbilar och Energicentrum inom miljönämndens organisation.

Nämndens upphandlingsverksamhet ska bistå kommunstyrelsens arbete med att genomföra en förstudie för samlastning av stadens egna varuleveranser, där även trafiknämnden och exploateringsnämnden ingår.

Nämnden utreder i enlighet med kommunfullmäktiges beslut förutsättningarna för att inrätta en funktion för återanvändning av möbler och inventarier inom staden. Ett pilotprojekt ska pågå under året vilket genomförs tillsammans med bl a arbetsmarknadsförvaltningen. Projektet ska sedan utvärderas inför ett beslut i slutet av 2017 gällande om verksamheten ska permanentas under planperioden. I detta beslut bör det också ingå ett ställningstagande om vilken nämnd som i så fall ska ansvara för återvinningstjänsten framdeles.

Därutöver ska nämnden under planperioden bidra till att infria målet genom att verka för minskad miljöbelastning exempelvis i samband med minskad pappersförbrukning (genom digital hantering), vid planering av lokaler samt genom internt miljöarbete.

Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Serviceenämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar under perioden arbeta vidare med att effektivisera stadens verksamhetsstödjande och administrativa funktioner. Här strävar nämnden efter att säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Förutsättningar ska därmed ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och kunna fokusera på sina kärnuppdrag.

Erbjudna tjänster ska vara enkla att använda, effektiva och erbjudas till konkurrenskraftiga priser. Försörjningen av varor och tjänster ska vidareutvecklas för att ge största möjliga värde för medborgarna samt för stadens förvaltningar och bolag. Modellen för prissättning ska ses över under perioden med utgångspunkterna att det ska finnas en transparens gällande vad kunderna betalar för samt att prissättningen ska bidra till ökad kostnadseffektivitet.

Serviceförvaltningen strävar efter att vara ett kompetenscentrum för administrativa tjänster inom staden. Ledande principer för val av vilka tjänster som ska samordnas inom serviceförvaltningen är att detta leder till effektivisering, avlastning för stadens chefer och/eller att nämnden genom samordning kan fungera som en garant för en likvärdig och rättssäker hantering inom staden. Verksamheterna ska arbeta nära kunderna och tjänsterna ska utvecklas i ett samarbete.

Kundernas nöjdhet, synpunkter och önskemål ska följas upp fortlöpande och resultaten ska användas som underlag för utvecklings- och förbättringsarbete. Kundundersökningar ska genomföras årligen samt genom uppföljning efter avslutade uppdrag. Metoderna för undersökningarna ska ses över för att på bästa sätt anpassas till de olika verksamhetsområdena.

Det är angeläget att vidareutveckla den strategiska styrningen och dialogen om serviceenämndens uppdrag. Detta för att medverka till att realisera stadens mål samt skapa största möjliga nytta och likvärdighet för kunder/ medborgare. Strategiska rådet för serviceenämndens verksamheter har inrättat verksamhetsråd som kan bli viktiga forum för att utveckla tjänsterna i nära samarbete med processägaren inom stadsledningskontoret.

En viktig förutsättning för att serviceenämnden ska nå sina mål är att det finns en bra kommunikation med nämndens kunder (d v s stadens förvaltningar och bolag). Såväl den interna kommunikationen som kundkommunikationen ska fortsätta att utvecklas under planperioden. Internt inriktas arbetet på att vara en kommunicerande organisation där alla chefer och medarbetare har

ett ansvar för att aktivt bidra. Den externa kommunikationen ska tydliggöra bilden av serviceförvaltningen samt stärka förtroendet för tjänsterna och verksamheterna.

Kontaktcenter ska under planperioden utvidga verksamheten och bidra till att utveckla servicen för stockholmarna. I allt fler kundtjänster, såväl offentliga som privata, breddas kanalerna och inte minst sociala medier får en allt större roll. Det bör övervägas om kontaktcenters uppdrag ska breddas till att även erbjuda tjänster via sociala medier. Detta skulle innebära att en samlad målbild och genomförandeplan behövs för hur staden ska använda sociala medier som kommunikationskanal.

Servicenämnden har en viktig strategisk roll i stadens inköps- och upphandlingsverksamhet. Det pågår en översyn av hur staden ska organisera sina inköp och resultatet av detta kommer troligen att påverka nämndens uppdrag under planperioden. Översynen är välkommen då denna förhoppningsvis kommer att leda till en utveckling av processer och arbetssätt inom stadens upphandlingsverksamhet.

Efterfrågan på operativt stöd från servicenämnden i enskilda nämnders upphandlingar förväntas öka, liksom behovet av att servicenämnden samordnar och initierar gemensamma upphandlingar inom olika områden där flera nämnder har ett likartat behov.

Det är viktigt att stadens arbete med att effektivisera inköpsverksamheten prioriteras. Servicenämndens upphandlingsverksamhet har en viktig roll i att stödja arbetet med att skapa en sammanhållen digital inköpsprocess för staden genom förvaltningsuppdraget av e-handel. Organisationen kommer kontinuerligt att ansluta avtal så att beställningar av varor och tjänster fortsättningsvis kan göras genom ett elektroniskt flöde. Support och utbildningar kommer att tillhandahållas för att stadens beställarkompetens ska öka. Transparent inköpsinformation kommer att kunna tillhandahållas vilket förväntas bidra till att staden kan utveckla en strategiskt inriktad och väl fungerande operativ inköpsverksamhet. Verksamheten kommer i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag också att tillhandahålla stöd till utarbetande av egen regi-anbud inom staden.

Inom nämndens ekonomiverksamhet kommer utveckling av ekonomisystemets funktioner att vara i fokus under perioden. Effekterna av detta kommer att bli ökad automatisering och

användande av elektroniska flöden. Utveckling avseende IT-system, exempelvis digitala lösningar inom ekonomisystemsområdet ligger i tiden. Målet ska vara användarvänliga lösningar som förenklar och kvalitetssäkrar det rutinmässiga ekonomiadministrativa arbetet. För verksamheten innebär ovan nämnda utvecklingsområden att arbetssätt och bemanning påverkas.

Införandet av ett gemensamt ekonomisystem öppnar möjligheten för stadens bolag att köpa tjänster från servicenämnden. Ett arbete med att utforma och erbjuda tjänster till stadens bolag görs under 2017. Hur stor efterfrågan på dessa tjänster kommer att vara under planperioden är i nuläget svårt att bedöma.

Nämnden har genom uppdraget central avgiftshantering utvecklat en kompetens i verksamhetssystemet Bosko och deltar i arbetet med att införa BER (Barn- och elevregistret) som är den del i verksamhetsstödet Skolplattform Stockholm som ska hantera inkomster och avgifter. I samband med detta kommer även hanteringen av avgifter för fritidsklubbar att överföras till servicenämnden. Det är troligt att servicenämnden kommer att erbjuda tjänsten avgiftshantering även till fristående utförare från och med 2018.

Ekonomiadministrationen erbjuder rekvirering av AMS-bidrag som en tilläggstjänst. Denna tjänst och även rekvirering/återsökning av andra statsbidrag är tjänster som skulle kunna samordnas i staden för att effektivisera och skapa en likvärdig hantering inom staden.

Flera av nämndens verksamheter arbetar med stadens lokaladministrativa LOIS. Verksamhetsområde lokalplanering är på uppdrag av stadsledningskontoret systemförvaltare och svarar även för utbildningsinsatser. Ekonomiadministrationen hanterar uthyrningsavtal då staden hyr ut lägenheter i andra hand. Med utgångspunkt från detta kan det övervägas om det finns skäl att överföra ytterligare administrativa arbetsuppgifter på området till servicenämnden

Servicenämnden erbjuder konsulttjänster inom lokalplanering som syftar till att effektivisera stadens administration, bland annat genom att stärka staden som beställare av lokaler och i rollen som hyresgäst. Det finns inom detta område en efterfrågan av standardprogram, checklistor och dylikt vid framtagande av verksamhetslokaler och specialbostäder. Här kan nämnas att förvaltningen på uppdrag av socialförvaltningen tagit fram ett program som är frivilligt att använda för LSS-boenden. Liknande

program kan tas fram för andra verksamheter. Nämnden bedömer att det framöver även kan göras stora vinster med samordning vid framtagande av lokalresursplaner, hyresförhandlingar samt en gemensam "bank" av lediga verksamhetslokaler.

Nämnden menar, med utgångspunkt från rollen som stadens beställarstöd i lokalfrågor, att det är en viktig strategisk fråga att överväga hur stadens organisation och hantering av hyres- och lokalfrågor ska se ut i framtiden. Här bör det exempelvis beaktas hur nödvändig beställarkompetens säkerställs samt hur stadens strategiska lokalförsörjning och det samordnade stödet från serviceförvaltningen kan utvecklas. Detta för att tillse att lokalförsörjningen är effektiv såväl med avseende på verksamheternas behov som vad gäller nyttan för kommunkoncernen som helhet.

HR-service syftar till att erbjuda stadens chefer effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster. Verksamheten fortsätter att utvecklas och förväntas utvidgas under planperioden med målet att fler rekryteringar inom staden ska genomföras med stöd av HR-service. Förhoppningen är att fler bolag på sikt ska anlita HR-service vilket skulle innebära att samtliga stadens rekryterande chefer har möjlighet att få stöd i sina rekryteringar till självkostnadspris.

Mot bakgrund av de goda erfarenheter som har gjorts vad gäller rekryteringstjänsterna kan man även överväga om ytterligare HR-tjänster ska samordnas inom staden för att avlasta stadens chefer.

Löne- och pensionsadministrationen inom staden förväntas komma att effektiviseras genom en ökad digital hantering av löneunderlag samt utveckling av elektronisk signatur och andra funktionaliteter. Detta bedöms kunna skapa förutsättningar för nämnden att vidareutveckla stödtjänster gällande lönerapportering. Detta kan avse exempelvis utbildningsinsatser syftande till mer korrekt lönehantering, färre löneskulder och rättningar. Utvecklingen framöver inom löneadministration innebär att arbetet kommer att förändras och få mer konsultativt innehåll vilket innebär att rollen som löneadministratör behöver ses över och utvecklas.

Nämndens rapportering av arbetsställeinformation till statistiska centralbyrån (SCB) bör effektiviseras under perioden. Detta genom att nämnden ska se över möjligheterna till digital hantering på detta område. Frågan handlar om att staden, i likhet med andra arbetsgivare i Sverige, är skyldig att leverera information om sina

arbetsplatser till SCB:s företagsdatabas. Här tillhandahålls statistik om förändringar gällande kommande behov och förskjutningar mellan verksamhetsområden avseende arbetskraften, och många intressenter, inte minst staden själv, är beroende av dessa underlag för sin planering.

Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Servicenämnden ska genom kontaktcenter erbjuda samhällsinformation som görs tillgänglig för alla och anpassas för att svara mot olika medborgares behov så att alla får möjlighet att ta del av stadens utbud och vara delaktiga i samhällsutvecklingen. Servicen ska erbjudas på flera språk såsom exempelvis engelska, finska, spanska och arabiska.

Nämnden ska under perioden också medverka till att offentlig upphandling utvecklar staden i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Nämndens upphandlingsverksamhet ska vid upphandlingar verka för att sociala krav ställs när detta är motiverat. Detta när det finns risk att grundläggande ansvarstagande inte iakttas inom det aktuella upphandlingsområdet, exempelvis vad gäller anställdas rättigheter. Utgångspunkten är att krav ska föregås av en analys så att ställda krav blir effektiva och i enlighet med gällande lagstiftning.

Nämnden ska också medverka till att infria kommunfullmäktiges mål i rollen som arbetsgivare. Prioriterade frågor under planperioden kommer att vara medarbetarnas delaktighet och inflytande samt möjligheter till att utvecklas och ta ansvar i arbetet. För att möjliggöra detta ska även förvaltningens satsningar på chefsutveckling fortsätta. Arbetsmiljön ska vara hälsofrämjande och funktionell och det ska bedrivas ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Här kommer det också att ingå ett aktivt arbete med att minska sjukfrånvaron. Medarbetarnas kompetensutveckling kommer att vara en viktig fråga under perioden och individuella kompetensutvecklingsplaner ska utgöra en grund för insatserna på området.

Det kan förutses ett behov av nyrekryteringar inom samtliga verksamhetsområden. Här bedöms det finnas särskilda utmaningar för rekryteringar till kontaktcenter, upphandlingsverksamheten och ekonomiadministrationen.

Servicenämnden ansvarar för driften av den stadsgemensamma e-tjänsten Tyck till. Här har medborgarna möjlighet att lämna

klagomål, beröm och förslag avseende stadens olika verksamheter. I nuläget är det relativt få synpunkter som kommer in via e-tjänsten, i genomsnitt 132 per månad under 2016. Staden har investerat betydande summor för att utveckla en ingång där medborgarna kan lämna synpunkter och under 2017 tillkommer ytterligare kostnader i samband med att e-tjänsteplattformen uppgraderas. Samtidigt finns det inte en gemensam rutin för hur synpunkter ska registreras och sammanställas i staden. Här finns förutsättningar att vidareutveckla Tyck till så att även medarbetare kan registrera synpunkter som inkommer via andra kanaler än webben. Ett sådant utredningsarbete bör övervägas med målet att ha en gemensam synpunktshantering för hela staden.

För att uppfylla målet ska nämnden också bidra till jämställdhet och jämlikhet samt motverka diskriminering. Medvetenheten om dessa frågor ska öka i organisationen, olikheter ska bejakas och negativ särbehandling ska motverkas. Ambitionen är att samtliga verksamheter ska jämställdhetsintegreras under perioden med målet att kunna erbjuda ”jämställda tjänster”. Barnkonventionen och övriga mänskliga rättigheter ska också beaktas i verksamheterna på liknande sätt vilket ska säkerställas bland annat genom utbildningsinsatser och dialog om rättighetsbaserade arbetssätt.

Nämndens verksamhetsområden

Nämndens strategiska frågor är i huvudsak gemensamma för verksamheterna varför de redovisas under stadens inriktningsmål ovan.

Sammanfattande ekonomisk analys

Drift

Servicenämnden är en resultatenhet och all verksamhet är intäktsfinansierad. Kommande år förväntas samtliga verksamheter öka i omfattning på grund av att stadens verksamheter förväntas att utvidgas under perioden.

Det är angeläget att nämnden ges tidig information om förändringar i stadens organisation så att samordning och planering av nämndens stadsgemensamma funktioner kan underlättas och tjänsterna anpassas till detta.

Investeringar

Behoven av nyanskaffning av maskiner och inventarier förväntas öka under den kommande treårsperioden. Investering i möbler med mera kommer att behöva göras då kontaktcenter samlokaliseras med övriga serviceförvaltningen samt för att täcka behov som uppstår i samband med utökning av antalet anställda.

Övriga redovisningar

Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

Nämnden ska fortsätta arbetet med att analysera, genomföra utbildning och föra en dialog inom organisationen om hur FN:s barnkonvention är styrande för och anknyter till verksamheterna. Insatserna på området förväntas öka medarbetarnas kunskap om barnperspektivet samt om rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering i verksamheten.

Barnrättfrågorna bedöms ha störst betydelse inom kontaktcenterverksamheten som är den av nämndens verksamheter som direkt vänder sig till medborgarna. Det finns här en utmaning i att klargöra hur barnrättsperspektivet sammanhänger med beställande förvaltnings verksamheter och hur detta återspeglas i kontaktcenters uppdrag.

Lokalförsörjningsplan

Nämndens lokalförsörjningsplan redovisas i bilaga 1 till detta tjänsteutlåtande.

Bilagor

1. Lokalförsörjningsplan
2. Blanketter enligt stadsledningskontorets anvisningar