Handläggare
Anne-Sofie Ohlsson
Telefon: 08-50811500

Till
Servicenämnden

Verksamhetsberättelse 2017

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar verksamhetsberättelsen till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden begär ombudgetering om 0,7 mnkr för projekt Stocket Återbruk som nämnden erhöll medel för i samband med tertialrapport 1 2017.

Anna-Karin Sandén
T.f. förvaltningschef

Anne-Sofie Ohlsson
T.f. administrativ chef

Madeleine Nordström
Verksamhetschef

Liselothe Engelgren
Verksamhetschef

Liselotte Skoglund
T.f. verksamhetschef

Karin Toll Lane
Verksamhetschef

Mariann Hellström
Verksamhetschef

Thomas Lundberg
Verksamhetschef

Serviceförvaltningen
Staben

Palmfeltsvägen 5, Globen
Box 7005
12107 Stockholm
Telefon 08-50811500
Växel 08-50811000
anne-sofie.ohlsson@stockholm.se
stockholm.se

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2018-01-23

Protokollet från samverkan bifogas detta ärende.

Inledning

I verksamhetsberättelsen ska nämnden redovisa hur den fullgjort sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget. Där ska redovisas hur och i vilken mån nämnden har bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges fyra inriktningsmål för 2017. Utöver måluppföljningen redovisas också nämndens resultat för andra områden enligt stadsledningskontorets anvisningar.

Bedömningen av måluppfyllelse grundas dels på utfallet för de 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 ovanstående har en samlad analys och bedömning gjorts för respektive mål.

Sammanfattande analys

Servicenämnden har planenligt bidragit till uppfyllelsen av stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Målen för kommunfullmäktiges indikatorer är i stort uppfyllda under året och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Det ekonomiska resultatet visar ett överskott om 0,5 mnkr före resultatdispositioner och 1,8 mnkr efter resultatdispositioner.

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

Servicenämnden har medverkat till att uppfylla målet *Ett klimatsmart Stockholm* bland annat genom att miljöhänsyn tas i samband med centralupphandlingar. Nämnden har också bistått kommunstyrelsen och trafikkontoret i arbetet med en förstudie kring samlastning av stadens varuleveranser. Vidare har nämnden deltagit i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en handlingsplan för att staden

som organisation ska vara fossilbränslefri 2030. Därutöver har nämnden medverkat till att infria målet genom att starta pilotprojektet Stocket Återbruk för en stadsgemensam funktion för återanvändning av möbler och inventarier samt genom insatser för minskad pappershantering inom staden.

För att bidra till att uppfylla målet *Ett ekonomiskt hållbart Stockholm* har nämnden planenligt arbetat vidare med att effektivisera stadens administration. Kontaktcenters service till medborgarna har fortsatt att utvecklas genom insatser för att förbättra bemanningsplaneringen för att uppnå tillgänglighetsmålen. Insatserna för att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster har fortlöpt, bland annat genom att nämnden påbörjat inrättandet av en beställningscentral för avtalet om persontransporter. Arbetet med att effektivisera stadens ekonomiadministration har fortsatt som planerat och verksamheten har genomfört en stor omorganisation som inneburit övergång till en processinriktad organisation. Inom löne- och pensionsadministrationen har ett stort arbete genomförts för att dokumentera och säkerställa arbetsprocesserna. Insatserna för att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller stadens hantering av lokal- och fastighetsfrågor och rekryteringsstöd till stadens chefer har fortlöpt planenligt och efterfrågan på dessa tjänster har ökat.

Nämndens bidrag till att uppfylla målet *Ett demokratiskt hållbart Stockholm* har skett genom kontaktcenter som har erbjudit 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 har nämnden medverkat till att infria målet genom att värna om sociala och demokratiska värden i samband med upphandlingar, genom en omfattande utbildningsinsats avseende jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter samt genom insatser för en god arbetsmiljö med mera.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

Nämnden har genom verksamheten inom områdena kontaktcenter, HR-service och lokalplanering bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Kontaktcenter har under året erbjudit information och service till vårdnadshavarna gällande val till förskola och skola och sommarkoloniplatser samt kulturskolans utbud samt deltagit i förberedelsearbetet inför årets kolloarrangemang. Likvärdighet har säkerställts genom att servicen erbjuds på flera språk och i övrigt så långt det är

möjligt anpassats till medborgarnas särskilda behov.

Genom HR-service, som erbjuder stadens samtliga chefer stöd och avlastning i sitt rekryteringsarbete, har nämnden också bidragit. HR-service säkerställer att rekryteringarna sker kompetensbaserat och inkluderande där kompetens, motivation och potential är avgörande.

Verksamhetsområde lokalplanering har bidragit till att uppnå målet genom sitt arbete med att stödja stadens förvaltningar med att få fram ändamålsenliga verksamhetslokaler och boenden. Exempel är arbetet med skol- och förskolelokaler, försörjning av bostäder för nyanlända och personer med funktionsnedsättning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Uppfylls helt

Nämnden har medverkat till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål genom kontaktcenter. Insatserna redovisas kortfattat under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Uppfylls helt

Kontaktcenter har under året erbjudit information och service till vårdnadshavarna gällande val till förskola och skola och sommarkoloniplatser samt deltagit i förberedelsearbetet inför årets kolloarrangemang.

Vidare har kontaktcenter under året bidragit med lättillgänglig information om kulturskolans utbud och regelverk och kontaktcenter har även hanterat delar av köhanteringen för förskoleverksamheten. Innehåll och kvalitet i servicen utformas i kontinuerligt samarbete med stadsdelsförvaltningarna, kulturförvaltningen och utbildningsförvaltningen.

Likvärdighet har säkerställts genom att servicen erbjudits på flera språk och i övrigt så långt det är möjligt anpassats till medborgarnas särskilda behov, exempelvis vad gäller personer med funktionsnedsättning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Uppfylls helt

Insatserna som bidragit till att infria målet redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Uppfylls helt

Kontaktcenter har under året bidragit till uppfyllelse av målet genom att på uppdrag av socialförvaltningen ge information och svara på frågor till privatpersoner som är intresserade av att hyra ut sin bostad till nyanlända.

Verksamheten har också erbjudit information till allmänheten gällande frågor om utsatta personer, tiggeri, olovliga bosättningar med mera samt om aktuella insatser från staden och andra myndigheter. Över året rör det sig om ett begränsat antal kontakter via telefon och e-post.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Uppfylls helt

Insatserna som bidragit till att infria målet redovisas under nämndmålet nedan.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Andel genomförda åtgärder inom ramen för risk- och sårbarhetsanalys (RSA)	100 %	100 %	100 %	100 %	2017

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Uppfylls helt

Nämndens insatser ska säkerställa verksamheternas kontinuitet vid oönskade händelser samt värna om säkerheten på arbetsplatsen.

Det förebyggande säkerhetsarbetet har genomförts enligt plan. Risk- och sårbarhetsanalyser har utförts under året och ligger till grund för förvaltningens säkerhetsarbete och krisberedskap. Förvaltningens arbete utgör en del av underlaget till stadens gemensamma risk- och sårbarhetsanalys

Nämnden har genom systemägarskap och förvaltning av den stadsövergripande e-tjänsten Tyck till underlättat för medborgarna att lämna synpunkter om stadsmiljön, samhällsservicen med mera. Användningen av e-tjänsten har under åren varit mycket lågt varför stadens ledning i november beslutat att e-tjänsten ska avvecklas under 2018.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

Uppfylls helt

Insatserna som bidragit till att målet uppfyllts beskrivs under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

Uppfylls helt

Nämnden har genom kontaktcenter under perioden i stor omfattning och aktivt tagit del i arbetet med förberedelserna för årets sommarkoloniverksamhet.

Förberedelserna inför kollosäsongen har skett i samarbete med bland andra Södermalms stadsdelsförvaltning som har samordningsansvaret för kolloverksamheten inom staden.

Arbetet innebär framför allt att säkerställa att den information som går ut är korrekt och att de stödsystem som finns för ansökningsförfarandet är ändamålsenliga och fungerar på ett säkert sätt för användarna. Under året har kontaktcenter på ett omfattande sätt bidragit i arbetet med uppgraderingen av bokningssystemet för kolloansökningarna.

Kontaktcenter har därefter under våren 2017 hanterat ansökningsförfarandet samt information och frågor gällande kolloutbudet inför sommarens kollosäsong.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Uppfylls helt

Insatserna som bidragit till att målet uppfyllts beskrivs under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Uppfylls helt

Kontaktcenter Stockholm har tillhandahållit information för stockholmarna gällande kulturskolans verksamhet och utbud. På detta sätt underlättas möjligheten för barn och deras föräldrar att välja kurs eller aktivitet inom kulturskolan.

Sökande familjer får även hjälp med att reservera kursplats om man har svårighet att använda e-tjänsten för sin ansökan, exempelvis om sökande saknar personnummer.

För att uppnå likvärdighet anpassas informationen så långt det är möjligt till individuella behov, exempelvis med avseende på språk eller funktionshinder.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Uppfylls helt

I enlighet med uppdrag ur budget 2017 har servicenämnden gjort en översyn av kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt i äldrefrågor i syfte att förbättra dialogen och servicen för medborgare och brukare.

En kartläggning av nuläget för serviceförvaltningen, äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna har genomförts med avseende på kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt i äldrefrågor. Kartläggningen bygger på faktainsamling och samtal med utvalda nyckelpersoner inom berörda förvaltningar. Resultatet av kartläggningen har sammanställts i en rapport som överlämnats till stadsledningskontoret. Någon formell behandling av rapporten och dess rekommendationer har inte skett. Informellt har dock föreslagits att rapportens rekommendationer hanteras inom ramen för aktiviteter i budget för 2018 för kommunstyrelsen, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna. Servicenämnden har inte fått något ytterligare utredningsuppdrag för 2018 men i budgeten anges att servicenämnden i samverkan med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna kontinuerligt ska se över kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktvägar mellan stadens olika aktörer i äldrefrågor, i syfte att förbättra dialogen och servicen för invånare och brukare.

Nämndens övriga insatser för att bidra till måluppfyllelse redovisas under nämndmålet nedan.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✔	Servicenämnden ska i samverkan med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna se över kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktvägar mellan stadens olika aktörer i äldrefrågor. Detta för att förbättra dialogen och servicen för medborgare och brukare	2017-01-01	2017-12-31	

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet

Uppfylls helt

Nämnden har bidragit enligt plan till att infria målet genom kontaktcenter som erbjuder medborgarna likvärdig information och vägledning inom äldreomsorgsområdet via telefon och e-post.

Servicen omfattar även att hjälpa äldre och anhöriga att söka information på webben om äldreomsorg, hitta kvalitetsredovisningar och nyckeltal för verksamheter samt möjlighet att jämföra alternativ. Till detta hör också information om att kommunen blir utförare när äldre inte gör ett aktivt val av hemtjänst.

Vidare har kontaktcenter tillhandahållit information om vilka aktiviteter för äldre som finns inom stadsdelsförvaltningarna samt hur medborgaren eller dennes anhörig kan ansöka om serviceformer eller komma i kontakt med ansvarig stadsdelsförvaltning i enskilda situationer.

Kontaktcenter har genom Äldre Direkt, från och med december 2017, ansvar för att verkställa fördelningen av ansökningar om särskilda boendeformer för äldre som inkommit från sökande i annan kommun.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

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 att öka den elektroniska hanteringen inom administrativa processer och därmed minska pappersanvändningen inom staden samt genom att verka för minskad miljöpåverkan inom de egna verksamheterna.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Uppfylls helt

Servicenämnden har deltagit i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en handlingsplan för att staden som organisation ska vara fossilbränslefri 2030. Servicenämnden har bidragit framför allt till arbetet genom kravställande vid upphandlingar där transporter ingår.

Övriga insatser för att bidra till måluppfyllelsen redovisas under nämndmålet nedan.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Kommunstyrelsen ska i samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden och servicenämnden ta fram en handlingsplan för att staden som organisation ska vara fossilbränslefri 2030.	2017-01-01	2017-12-31	
Analys Servicenämnden har fullgjort sin del i arbetet med handlingsplanen				

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en hållbar energianvändning

Uppfylls helt

Servicenämnden har medverkat 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 har även en miljöcertifiering köpts in som verifierar detta. Vilken kombination av förnybara energikällor som säkerställs stäms årligen av med miljö- och hälsoskyddsnämnden. Stadens avtalade leverantör har licens från Svenska Naturskyddsföreningen avseende rätten att sälja Bra Miljöval.

Nämndens elhandelsorganisation har under året fortsatt arbetet med att se över stadens, inklusive bolagens, abonnemang i syfte att de ansluts till det centrala elavtalet. Elförbrukningen följs upp månadsvis så att förvaltningarna och bolagen kontinuerligt kan analysera sin egen förbrukning. Organisationen har jobbat mycket med information och analys, för att stadens elabonnemang ska vara rätt säkrade samt att nättarifferna ska vara korrekt optimerade. Organisationen har även arbetat med stadens solenergiproducerande bolag och hjälpt dem att tillvarata den el som produceras utöver det egna behovet.

Utöver insatserna ovan har nämnden verkat för en låg elförbrukning inom den egna verksamheten, exempelvis genom tidsstyrning av belysning, information och påminnelser om att stänga av datorer vid hemgång med mera.

	Indikator	Perio-dens utfall	Periodens utfall VB 2016	Års-mål	KF:s års-mål	Period
	Andel centralt upphandlad el som i enlighet med Bra miljöval produceras från förnyelsebara energikällor	100 %	100 %	100 %		2017

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

Uppfylls helt

Servicenämnden har under året bistått i kommunstyrelsens och trafikkontorets arbete med att genomföra en förstudie kring samlastning av stadens egna varuleveranser. Nämnden medverkar här både i arbetsgrupp och i styrgrupp för projektet. En slutrapport kommer att presenteras i början av 2018.

Därutöver genomförs insatser inom upphandlingsområdet som bidrar till måluppfyllelse vilka redovisas under nämndmålet nedan.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Kommunstyrelsen ska genomföra en förstudie, i samverkan med trafiknämnden kring samlastning av stadens egna varuleveranser. Servicenämnden och exploateringsnämnden ska bistå i detta arbete.	2017-01-01	2017-12-31	
Analys Servicenämnden har fullgjort sin del i arbetet med förstudien.				

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att transporter i Stockholm är miljöanpassade

Uppfylls helt

Servicenämnden genomför centralupphandlingar och gemensamma upphandlingar på transport- och fordonsområdet, eller där transporter av varor ingår som del av upphandlingen, i vilka det fortlöpande ställs miljökrav i enlighet med stadens miljöprogram. För att säkerställa kvaliteten vad gäller kravställning och uppföljning av miljökrav i de ingångna avtalen, samarbetar serviceförvaltningen med miljöförvaltningen.

Nämnden har också bidragit till att infria målet genom det interna miljöarbetet, exempelvis genom att miljöhänsyn tas i samband med tjänsteresor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Uppfylls helt

Insatserna som bidragit till att infria målet redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Uppfylls helt

Servicenämnden har bidragit till uppfyllandet av målet genom pilotprojektet Stocket Återbruk och genom att ställa krav på förpackningar vid upphandling.

I maj 2017 startade serviceförvaltningen pilotprojektet Stocket Återbruk. Det primära målet är att återanvändningen av möbler och inventarier ska öka inom staden. I projektet ingår, förutom serviceförvaltningen, arbetsmarknadsförvaltningen, miljöförvaltningen, utbildningsförvaltningen, fastighetskontoret, Stockholm Vatten och avfall samt stadsdelsförvaltningarna Skarpnäck, Rinkeby-Kista och Hägersten-Liljeholmen. Övriga förvaltningar och bolag har bjudits in att nyttja tjänster i Stocket Återbruk.

Serviceförvaltningen har tagit fram en webblösning där användare kan annonsera ut eller efterlysa möbler och inventarier. Serviceförvaltningen har marknadsfört sajten och byggt upp en support för användare. Webbadressen är: stocket.stockholm.se

I projektet erbjuds olika tjänster i mån av resurser. Serviceförvaltningen och arbetsmarknadsförvaltningen har hjälpt till med annonsering. Transporter av inventarier har utförts av arbetsmarknadsförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna. Arbetsmarknadsförvaltningen har en viktig del i genomförandet då det i projektet erbjuds arbetsträning för deltagare i arbetsmarknadsförvaltningens insatser. Även deltagare i stadsdelsförvaltningarnas arbetsmarknadsåtgärder har en viktig del när det gäller transporter av inventarier som genom det fått meningsfulla arbetsuppgifter.

Servicenämnden beviljades en budgetjustering om 2,2 mnkr för projektet vilket bland annat möjliggjort att hyra en lokal för mellanlagring, något som i förstudien identifierats som en betydande framgångsfaktor. I mitten av oktober hyrde serviceförvaltningen en lokal som är planerad att användas för mellanlagring av inventarier. Under november påbörjades etablering av bredband, brandskydd, brandlarm, inbrottslarm, möblering m.m. i lokalen.

Sedan projektstarten har över 550 annonser publicerats på stocket.stockholm.se hittills och minst 65 % av annonserna har inneburit att inventarier har bokats av förvaltningar.

Utbildningsförvaltningen och Norrmalms stadsdelsförvaltning toppar statistiken. Tillsammans har de publicerat 50 % av annonserna.

Över 100 efterlysningar har publicerats hittills. En annons eller efterlysning kan innehålla allt från enstaka till hundratals inventarier. I dagsläget använder ca 50 % av förvaltningarna och bolagen Stocket Återbruk. Antalet annonser och efterlysningar ökar stadigt och prognosen är att trenden kommer fortsätta.

Våren 2018 kommer projektet utvärderas. Rapporten kommer bl.a. innehålla statistik och resultat om miljömål, minskade utgifter för inköp p.g.a. ökat återbruk samt antal personer som fått praktik eller stockholmsjobb. Därefter kan det beslutas om verksamheten ska permanentas samt om vilken nämnd som ska ansvara för frågan.

Nämnden bidrar också till måluppfyllelsen genom att det vid upphandling ställs krav om att leverantören ska eftersträva att förpackningsmaterial ska vara tillverkat av återvunnet eller förnybart material samt att minska onödig dubbelförpackning av produkterna. Krav ställs också på att förpackningar är utformade så att avfallssorteringen kan underlättas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholms miljö är giftfri

Uppfylls helt

Nämndens bidrag till att målet uppfyllts redovisas under nämndmålet nedan

	Indikator	Perio-dens utfall	Periodens utfall VB 2016	Års-mål	KF:s års-mål	Period
	Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	39		100 %	40%	2017
	Andel priorite-rade och rele-vanta avtal enligt kemikalie-planen utan avvikelse från ställda kemi-kaliekrav	100 %	100 %	100 %	95%	2017

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är giftfri

Uppfylls helt

Nämnden har genom upphandlings- och inköpsverksamheten bland

annat bidragit till att barnen i stadens förskolor och skolor kan få en giftfri vardag och till att andelen ekologisk mat ökar. Särskilda kemikaliekrav har ställts och följs upp under avtalsperioden, exempelvis gällande förbrukningsmaterial, bild- och formmaterial och kök- och hushållsprodukter.

Andelen ekologiska livsmedel ökar totalt sett för staden. När det gäller livsmedel som köps in direkt av staden uppgår andelen ekologiska livsmedel till 39 %. Det är en ”ökning” sedan föregående år. När det gäller livsmedel som anskaffats av leverantör uppnår staden inte målet om 40 % för 2017, men andelen ökar sedan förra året. Inom måltidsentreprenader är det fortfarande en eftersläpning p.g.a. avtal där kraven inte ställts.

Under året har staden mottagit ett pris för att ha ökat andelen ekologiska livsmedel till 39 %, enligt föreningen Ekomatcentrums beräkning. Det är en viktig milstolpe i stadens arbete med att öka ekologiska inköp.

Lokalplanering har bidragit till en sund och giftfri inomhusmiljö genom att vid framtagande av underlag för beställning av verksamhetslokaler och av möbler ha ställt krav på att materialet som används ska vara giftfritt.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

Uppfylls helt

Nämndens bidrag till måluppfyllelsen redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är sund

Uppfylls helt

Nämnden har bidragit till måluppfyllelsen genom lokalplanerings arbete med verksamhetslokaler.

Lokalplanering har bidragit till att förbättra inomhusmiljön och därmed minskat hälsorelaterade riskfaktorer för stockholmarna, brukarna och stadens medarbetare. Verksamheten stödjer på uppdrag förvaltningar med att ta fram underlag till beställningar som leder till förbättrad ventilation och akustik, möblering samt färgsättning i verksamheternas lokaler.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Nämnden har inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbetat 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 har fortsatt att utvecklas genom insatser för att förbättra bemanningsplaneringen för att uppnå tillgänglighetsmålen. Insatserna för att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster har fortlöpt, bland annat genom att nämnden påbörjat inrättandet av en beställningscentral för avtalet om persontransporter. Arbetet med att effektivisera stadens ekonomiadministration har fortsatt som planerat och verksamheten har bland genomfört en stor omorganisation som inneburit övergång till en processinriktad organisation. Inom löne- och pensionsadministrationen har ett stort arbete genomförts för att dokumentera och säkerställa arbetsprocesserna. Insatserna för att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller stadens hantering av lokal- och fastighetsfrågor och rekryteringsstöd till stadens chefer har fortlöpt planenligt och efterfrågan på dessa tjänster har ökat.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Stockholm är en världsledande kunskapsregion

Uppfylls helt

Nämndens bidrag till att infria målet redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en ledande kunskapsregion

Uppfylls helt

Servicenämnden har med de kontakter och utbyte av erfarenheter med akademin som genomförts under året, bidragit med erfarenheter som främjar kunskapsutveckling som anknyter till nämndens ansvarsområden.

Kontakter och utbyte med universitet och högskolor har skett som planerat. Ekonomiverksamheten har deltagit vid arbetsmarknadsdagar för ekonomer på Stockholmsuniversitet, Handelshögskolan och Frans Schartaus yrkeshögskola. Vidare har upphandlingsverksamheten bidragit som referens till yrkeshögskolors ansökan till myndigheten för yrkeshögskolan, medverkat vid framtagande av innehåll till utbildningar samt deltagit vid arbetsmarknadsdagar vid Frans Schartaus yrkeshögskola.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Stockholm är en företagsvänlig stad

Uppfylls helt

Insatserna som bidragit till måluppfyllelsen redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till att företag väljer att etablera sig i Stockholm

Uppfylls helt

Kontaktcenter erbjuder tjänster som syftat till att underlätta för företagare och näringsliv att såväl välja Stockholm som etableringsort som att bedriva verksamhet i staden. Detta kan exempelvis avse bokning av tillfälliga försäljningsplatser, nyttoparkeringstillstånd, dubbdäcksdispenser med mera.

I tjänsterna ingår även att informera om serveringstillstånd för alkohol och livsmedelskontroll, svara på frågor kring tomträttsfakturor samt förmedla kontaktuppgifter i övriga tomträttsfrågor. Kontaktcenter besvarar även frågor som berör hälsoskydd och reklamationer gällande avfallshantering.

Därutöver erbjuds också tjänsterna företagslots och evenemangslots. Hit kan företagare och medborgare vända sig med frågor om vart man vänder sig om man vill starta företag eller arrangera evenemang i staden samt vilka tillstånd som krävs för att starta en verksamhet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Uppfylls helt

Nämndens bidrag till att uppfylla målet redovisas under nämndmålet nedan.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Antal aspiranter som fått Stockholmsjobb	0 st			1 st	1 st	850 st	VB 2017
	Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	1 st	0 st	1 st	1 st	1 st	500 st	VB 2017

	Indikator	Perio-dens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Perio-dens utfall VB 2016	Års-mål	KF:s års-mål	Period
	Antal tillhandahållna platser för sommarjobb	2			3	2 st	8 500 st	2017
	Antal tillhandahållna platser för Stockholms-jobb	2			1	2 st	900 st	VB 2017
⚥	Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	2 st	1 st	1 st	3 st	2 st	8 500 st	2017

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Uppfylls helt

Nämndens insatser för att ta emot aspiranter från Jobbtorgen, personer i Stockholmsjobb och ungdomar i sommarjobb har inneburit att dessa personer får en erfarenhet av arbetslivet som de kan ha nytta av inför det fortsatta arbetslivet.

Med hänsyn till att nämndens verksamheter är specialiserade är sedan tidigare bedömningen att möjligheten är begränsad att kunna erbjuda arbetsuppgifter som passar för praktik, feriejobb etc. Det avspeglar sig därmed i de antal platser som nämnden kan tillhandahålla. Resultatet för 2017 visar ändå att målet är uppfyllt och att de platser som tillhandahållits i stor utsträckning kunnat fyllas.

Servicenämnden har haft två ungdomar i sommarjobb samt en praktikant från Jobbtorg Stockholm som har erbjudits arbetsträning inom förvaltningen. Förvaltningen har även tillhandahållit två platser för Stockholmsjobb. Dessa platser har dock inte kunnat fyllas med aspiranter varför förvaltningen anser att målet ändå är uppfyllt.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Uppfylls helt

Förvaltningsövergripande frågor

Servicenämnden har inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbetat vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration. Kunderna och medborgarna är i centrum för arbetet och utvecklingen.

Kundundersökningar

Kundundersökningar har genomförts inom alla verksamheter. Resultaten från undersökningarna är statistiskt säkerställda vad gäller ekonomiadministrationen, löne- och pensionsverksamheten, HR-service samt förvaltningens information medan resultaten för upphandlingsverksamhet och lokalplanering har något större felmarginal.

Kontaktcenters medborgarundersökning visar att sammantaget 85 % av medborgarna är nöjda med servicen som helhet vilket är något lägre än årsmålet om 90 %. Undersökningen sker i anslutning till att medborgarna ringer in till kontaktcenter och visar att andelen nöjda män uppgår till 85 % och andelen nöjda kvinnor till 84 %. Totala antalet som svarat i undersökningen är 3260 och därav väsentligt fler kvinnor (2102) än män (1158).

När det gäller upphandling är bilden tudelad då 100 % av kunderna är nöjda när det gäller uppdragsupphandlingar åt beställande förvaltningar medan betydligt färre är nöjda med arbetet gällande de centrala avtalen (59 %). Årsmålen för kundnöjdhet har inte uppnåtts vad gället arbetet med de centrala avtalen samt tillhörande frågor gällande tillgänglighet och service med mera. Resultatet ska ses mot bakgrund av att det erfarenhetsmässigt och sedan tidigare år varit svårt att nå en hög kundnöjdhet gällande dessa frågor. Verksamhetens deltagande i arbetet med att utveckla stadens verktyg för inköp (VINST-projektet) samt utveckla kategoristyrning kan på sikt bidra till en större förståelse för de centrala avtalen och hur de tas fram.

För verksamhetsområde ekonomi visar resultatet från årets kundundersökning att, Nöjd-Kund-Index, NKI, uppgår till 68 vilket är något lägre än föregående år (70). Ca 84 % av kunderna är nöjda med verksamheten som helhet. Informationen från verksamheten får lägst betyg, 79 % nöjda. De öppna svaren ger viktig information om vilka områden som ska ligga i fokus för förbättringsarbetet. Verksamheten har gått igenom kundundersökningen för varje kund och fört en dialog kring resultaten på kundmöten. Vilka insatser som är aktuella beslutas utifrån de behov som identifieras.

För verksamhetsområde lön och pension besvarades 2017 års kundundersökning av 814 personer vilket är 98 färre svarande än 2016. Resultatet i kundundersökningen visar att 90 % av de tillfrågade är nöjda med verksamheten i sin helhet och det är ingen direkt skillnad mellan män (89 %) och kvinnor (91 %).

Kundundersökningen visar att kunderna är mer nöjda nu än tidigare med informationen från verksamheten och verksamheten fick ett mycket bra resultat i bemötande.

Trots det är det ändå relativt många som upplever att de får olika svar från handläggarna vilket verksamheten arbetar på att förbättra genom att ha stående punkt på enhetsmöten då rutiner och arbetssätt diskuteras. Genom de dokumenterade löne- och pensionsproces-

serna och de uppdaterade rutindokumenten som implementeras i verksamheten i början av 2018 finns goda förutsättningar för förbättrad och enhetlig information till kunderna.

HR-service har genomfört kvalitetsuppföljningar till varje rekryterande chef efter varje uppdrag. Av de svarande är 98 % nöjda med tjänsten från HR-service som helhet. Svarsfrekvensen för året är 79 %. Männen som svarat är färre och de är knappt två procentenheter nöjdare än kvinnorna. HR-service skickar även webbenkäter till rekryterade kandidater för att följa upp deras upplevelse av processen. 96 % av kandidaterna uppger sig vara nöjda med rekryteringsprocessen i sin helhet. Männen som svarat är färre och de är knappt tre procentenheter nöjdare än kvinnorna. Dessa resultat baseras på 331 svar vilket ger en god statistisk säkerhet.

För verksamhetsområde lokalplanering infördes kundenkäter från och med 2017. Enkäten skickas till uppdragsgivarna efter avslutat uppdrag där de får bedöma lokalplanerings insatser på en skala från 1-10 för ett antal parametrar. Det sammanlagda omdömet är 9,41 på den tiogradiga skalan. Andelen nöjda kunder är 100 %.

Resultatet när det gäller kundernas uppfattning om serviceförvaltningens information som helhet visar att nöjdheten på detta område totalt sett har ökat jämfört med 2016. Samtidigt bedöms information fortsatt vara ett område med möjlighet till förbättringar och ansträngningarna med att utveckla den externa kommunikationen fortsätter. Till exempel behöver kännedomen om, samt användningen av, förvaltningens relativt nya kundwebb öka.

I enlighet med servicenämndens uppdrag i budget 2016 om att utveckla indikatorer för att mäta serviceförvaltningens effektivitet på aggregerad nivå har en nämndindikator för samlat kundnöjdhetsvärde tagits fram för de av förvaltningens verksamheter som svarar för intern service inom staden. Årsmålet sattes till 8,0 och resultatet utifrån kundundersökningarna visar att målet nåtts med ett resultat om 8,2.

Bedömningen är att kundnöjdheten 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.

Robotisering

Under hösten 2017 har förvaltningen genomfört ett projekt som syftat till att pröva digitalisering och automatisering genom mjukvarurobotar s.k. RPA-teknik (Robotic Process Automation). Projektet har genomförts som en Proof of Concept där tekniken implementerats och testats i två processer inom ekonomi respektive lön och pension.

Genom projektet har kännedomen och kunskapen om digitalisering

via RPA ökat och spridits till såväl ledning som medarbetare. Projektet har bevisat att RPA-tekniken fungerar och intresset för projektet visar på goda möjligheter att automatisera processer och arbetsmoment inom ett flertal av förvaltningens verksamheter.

Kommunikation

En viktig del i arbetet med att nå nämndmålen är en väl fungerande intern och extern kommunikation. Det innebär bland annat att information om serviceförvaltningens tjänster ska vara lätt att hitta för kunderna. I början av året lanserades serviceförvaltningens kundwebb, en egen webbplats för all information från förvaltningen. Under året har arbetet fortsatt med att utveckla informationen och användarvänligheten på kundwebben. Information och nyheter kommuniceras även via förvaltningens nyhetsbrev som utkommit med sju nummer under 2017. Statistiken visar att antalet prenumeranter på nyhetsbrevet stadigt ökar. Arbetet med ett gott bemötande har fortsatt under året och inom vissa verksamheter har medarbetarna fått utbildning i klarspråk.

Internt har arbetet med att stärka och förankra serviceförvaltningens identitet (vision, verksamhetsidé och värdegrund) fortsatt under året. Bland annat har dialoger på temat kompetens genomförts inom alla verksamheter. Programmet för introduktion av nya medarbetare har utvecklats och vid årets slut genomfördes en samling för alla medarbetare inom förvaltningen.

Tyck till

Utöver servicenämndens verksamhetsområden som redovisas nedan svarar nämnden även för systemägarskap, förvaltning och utveckling av den stadsövergripande e-tjänsten för synpunkter och klagomål, Tyck till. E-tjänsten används i mycket liten omfattning varför stadens ledning beslutat att den ska läggas ned under 2018.

Nämnden har uppfyllt indikatorerna för budgetföljsamhet och prognossäkerhet för 2017.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,12 %	99,36 %	100 %	100 %	VB 2017
	Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	98,6 %	99,9 %	100 %	100 %	VB 2017
	Nämndens prognossäkerhet T2	0 %	1 %	+/-1 %	+/- 1 %	2017

Nämndmål:

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

Uppfylls helt

Kontaktcenters verksamhet har bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen. Service och svar på frågor till stockholmarna har erbjudits inom en mängd områden såsom exempelvis förskola/skola och omsorgsverksamhet samt överförmyndarfrågor och parkeringstillstånd.

Under året har kontaktcenter hanterat 486 430 inkommande ärenden vilket utgör en ökning med 18 % jämfört med 2016 då totala antalet ärenden var 412 250. Av de inkommande ärendena utgörs 87 % fortsatt av telefonsamtal om än en viss ökning av andelen e-post kan noteras under året.

Andelen inkommande ärenden som löses vid första kontakten uppgick till 87 %, att jämföra med resultatet för 2016 (85 %) samt med årsmålet 80 %. Det kan konstateras att resultatet varierar stort mellan svarsgrupperna i enlighet med gränssnitt och vilket arbetssätt som detta medför för kontaktcenter. Enskilda förvaltningars arbetssätt och organisation för ett svarsområde påverkar också lösningsgraden.

Andelen samtal som besvaras inom en minut är genomsnittligt 66 % vilket är lägre än 2016 (76 %) men högre än årsprognosen 64 %. Resultatet är fortsatt inte i linje med årsmålet 85 % men under det andra halvåret har servicenivå stadigt ökat och är i december 79 %. Det kan konstateras att andelen samtal som besvaras inom två minuter för alla svarsområden i snitt är 81 %.

Avvikelserna från årsmålen bedöms främst bero på hög personalomsättning och på hög sjukfrånvaro under början av året. Rekryteringar har genomförts till kontaktcenters alla enheter, såväl vikarier som tillsvidareanställda. Vidare har en bemanningsplanerare anställts för att optimera befintliga resurser och schemaläggning mot inflöde och satta mål. Under året har ett projekt startat för att införskaffa ett professionellt och användarvänligt bemanningsplaneringssystem. Detta förväntas förbättra möjligheterna för mer optimal bemanningsplanering och underlätta prognosarbetet. Bättre systemstöd förväntas även förbättra arbetsmiljön samt frigöra tid för kompetensutveckling och verksamhetsutveckling.

Då staden är ett så kallat finskt förvaltningsområde så ska kontaktcenter ge service på finska om medborgaren så begär. Men verksamheten erbjuder även information och vägledning på olika språk såsom exempelvis engelska, spanska, turkiska och arabiska.

	Indikator	Perio-dens utfall	Perio-dens utfall VB 2016	Års-mål	KF:s års-mål	Period
	Andel inkommande frågor till kontaktcenter som löses vid första kontakten	87 %	86%	80 %		VB 2017
	Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	66 %	70%	85 %		VB 2017

Nämndmål:

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

Uppfylls helt

Verksamhetsområde lokalplanering har uppfyllt målet genom att tillhandahålla kvalificerade och resurseffektiva tjänster till förvaltningarna vid hantering av lokal- och fastighetsfrågor i rollen som hyresgäst och beställare av verksamhetslokaler.

Under året har uppdrag utförts till 24 förvaltningar. Detta innebär att alla stora förvaltningar som hyr lokaler har anlitat lokalplanering. Största uppdragsgivare har varit utbildningsförvaltningen, stadsledningskontoret, Norrmalms stadsdelsförvaltning, arbetsmarknadsförvaltningen och kulturförvaltningen. Under året har spridningen av uppdrag ökat både mellan förvaltningar och olika typer av verksamhetslokaler. De vanligaste insatserna under året har varit i skol- och utbildningslokaler, administrativa lokaler, bibliotek, förskolelokaler samt boenden för funktionshindrade.

De vanligaste tjänsterna har under året varit beställarombud/projektledning, inredning och akustik, framtagande av förslagsskisser samt systemförvaltning. Tjänsten att erbjuda introduktion till nyanställda lokalintendenter/lokalstrateger har ökat i omfattning och huvuddelen av de nya har deltagit i den.

Uppdragen varierar mycket i omfattning. Under året har totalt 106 uppdrag påbörjats, 98 har avslutats och 85 uppdrag var aktiva vid årets slut.

Lokalplanering har under året arbetat vidare med det interna kvalitetsarbetet och utveckling av tjänsteutbudet för att uppnå verksamhetens mål att effektivisera stadens arbete med stadens lokaler. Verksamheten har haft en hög debiteringsgrad vilket inneburit vissa svårigheter att skapa utrymme för medarbetarnas vidareutbildning och kompetensutveckling. Som ett led i kvalitetsutvecklingen har verksamheten under året deltagit i stadens kvalitetsutmärkelse

	Indikator	Perio-dens utfall	Periodens utfall VB 2016	Års-mål	KF:s års-mål	Period
	Andel nöjda uppdragsgivare	100 %	-	90 %		2017

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande stadens rekryteringar

Uppfylls helt

HR-serviceverksamheten har bedrivits planenligt och nämndens mål bedöms vara uppfyllt. Årsmålet för kund- och kandidatnöjdheten är uppnått och efterfrågan av tjänsterna har minskat något jämfört med budget och föregående år. Detta beror på att inga större volymprojekt efterfrågats av stadsledningskontoret och socialförvaltningen under 2017. Den minskade efterfrågan har följts av naturliga avgångar i personalstyrkan.

Sammantaget har HR-service påbörjat 530 rekryteringsuppdrag under året vilka sammanlagt har resulterat i att 677 personer har fått nytt arbete. Därutöver har 206 uppdrag avseende lärarrekrytering startats som har resulterat i 110 anställda lärare. (Det relativt låga antalet här sammanhänger med lärarbrist på marknaden).

Efterfrågan på tjänsterna har under början av året varit lägre än väntat och planerat men sedan slutet på mars har beläggningen varit optimal och under hösten hög vilket gör att ett befarat underskott kunnat vändas.

Av uppdragen är 71 % stöd genom hela rekryteringsprocessen varav 24 % är chefsrekryteringar. Second opinion har fortsatt att öka och utgör 12 % av uppdragen.

Under året har ca 300 personbedömningar utförts i egen regi med stöd av arbetspsykologiska urvalsverktyg och HR-service har under året hållit sju utbildningar i kompetensbaserad rekrytering.

Arbetssättet har kontinuerligt utvecklats och förbättrats under året, med utgångspunkt från kunderna och medarbetarnas synpunkter. HR-service tjänster har vid ett flertal tillfällen marknadsförts ute på förvaltningarna och bolagen på olika sätt och verksamhetsområdet har representerat staden på flera arbetsmarknadsmässor samt berättat om staden som arbetsgivare vid flertal olika tillfällen.

Under hösten har hela verksamheten gått stadens HBTQ-utbildning och erhållit diplom samt tagit fram en handlingsplan för att arbeta normmedvetet med HBTQ och inkludering. För att följa upp detta arbete har två delmål tagits fram.

Pilotprojekt för uppföljning av resultatet av rekryteringar där djupintervju och urvalsverktyg använts har gjorts under hösten och utvärderas först i början på 2018.

	Indikator	Perio-dens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Perio-dens utfall VB 2016	Års-mål	KF:s års-mål	Period
	Andel nöjda kunder (HR-service)	98 %	93%	94%	97%	95 %		VB 2017
	Andel nöjda rekryterade kandidater	96 %	89%	90%	-	90 %		VB 2017
	Antal uppdrag utförda av HR-service	736 st			505 st	955 st		VB 2017

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster

Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms sammantaget vara uppfyllt. Upphandlingsverksamheten har planenligt genomfört uppdrag avseende centrala respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning, verksamhetsspecifika upphandlingar, rådgivning samt kvalitetsgranskning inom upphandlingsområdet. En stor andel av de centrala avtalen har dessutom anslutits till stadens inköpssystem för att skapa en sammanhållen digital inköpsprocess för staden. Den statistik som tas fram från stadens inköpssystem kan på sikt bidra till bättre underlag till de centrala avtalen och hur de tas fram.

Verksamheten har svarat för upphandling och förvaltning av ca 40 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central upphandling. Verksamheten har också svarat för samordning och upphandling samt i vissa fall även avtalsförvaltning inom ytterligare 14 varu- och tjänsteområden där nämnder och/eller bolag valt att ingå i gemensam upphandling. Tydliga kvalitetskrav har ställts i all upphandling.

Enskilda förvaltningar och dess verksamheter har erbjudits möjlighet att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd. Under perioden har 97 förfrågningar om upphandlingsuppdrag erhållits av vilka 48 har genomförts. 44 förfrågningar har inte kunnat hanteras på grund av resursbrist.

Upphandlingsverksamheten har under året fortsatt att pröva tidiga dialoger vid offentlig upphandling genom RFI (Request for Information), extern remiss där i förväg förberedda frågor till leverantör använts.

Kommunstyrelsen har i samarbete med verksamheten arbetat intensivt med upphandlingsarbetet av ett nytt centralt avtalssystem för stadens nämnder och bolagsstyrelser, samt nytt e-upphandlingssystem för stadens nämnder. Arbetet fortsätter under 2018 med en för-

väntad implementation av systemstöden.

Verksamheten har under året erbjudit stadens förvaltningar hjälp vid lämning av egen regi-anbud. Dock har efterfrågan av denna tjänst i staden varit låg.

Upphandling och inköp har, genom förvaltningsuppdraget av e-handel, stöttat stadens arbete med att skapa en sammanhållen digital inköpsprocess. Centrala-, gemensamma och lokala avtal har anslutits till stadens inköpssystem. Supportfunktionen har utvecklats och är idag en viktig strategisk funktion för att stötta stadens beställare i att beställa i inköpssystemet. En gedigen utbildningsplan har genomförts och lokal närvaro hos stadens inköpsfunktioner har utökats, vilket varit mycket uppskattat.

Upphandlingsverksamheten har deltagit i äldrenämndens arbete med att fastlägga en strategi för trygghetslarm i särskilt boende, inkl. upphandling av dessa larm.

Verksamheten har regelbundet varit representerad vid möten med stadens upphandlarnätverk samt vid möten för inköpssamordnare. Dessutom har verksamheten deltagit i SKL Kommentus nätverk kring SFTI-standarder.

Under året har flera upphandlingar genomförts där särskilda kontraktsvillkor har ställts gällande arbetstid, lön samt semester. En av upphandlingarna där villkoren ställts enligt tidigare, har en uppföljning påbörjats.

Under året har förvaltningen genomfört en matmässa för stadens beställare av livsmedel. Mässan lockade över 800 besökare med ett gediget och uppskattat program.

Nämndens arbete med att effektivisera koncernens telefoni har bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen. Under året har fokus legat på att tillsammans med leverantören besöka stadens förvaltningar och bolag, totalt har 34 besök gjorts. Vid besöken har det getts information om avtalet och erbjudits möjligheter till att diskutera samarbete och utbyta erfarenheter. Vid 5 tillfällen har studiebesök hos leverantören anordnats, vid besöken har administratörer och chefer från olika verksamheter i staden deltagit.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)	59 %	66%	54%	54%	80 %		2017
	Andel nöjda kunder avseende genomförande av	100 %			97%	100 %		2017

	Indikator	Perio-dens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Perio-dens utfall VB 2016	Års-mål	KF:s års-mål	Period
	uppdrag							
	Andel nöjda kunder avseende tillgänglig-het, informa-tion och service	72 %	76%	70%	63%	90 %		2017

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

Uppfylls helt

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

Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per helårsanställning och månad uppgår till 5 378 respektive 3 303 att jämföra med nämndens respektive årsmål som är 5 800 respektive 3 500. Att produktiviteten i kundprocessen inte når upp till årsmålet har flera anledningar. Det beror dels på att förändringar i arbetet kring kundfakturering (bland annat fler försystem att hantera, ändrade rutiner för fakturering med bilaga) bidragit till mer manuell hantering, dels på merarbete som uppkommit på grund av ny lagstiftning kring skuldsanering 2016 samt på grund av nya rutiner som införts för ökad säkerhet och kvalitet.

Antalet kundfakturor har under perioden ökat med 4,3% jämfört med plan. Detta beror på ökat antal kunder/brukare i stadens verksamheter, exempelvis förskola.

Antalet leverantörsfakturor har ökat med 1 % vilket är i linje med den ökning som förväntades som en följd av e-handel/inköp.

Andelen inlästa kundfakturor är under året 96,3 % (att jämföra med 96,0 % under 2016). Andelen elektroniska leverantörsfakturor är 97,3 % vilket är en marginell ökning jämfört med 2016 (97,2 %). Den ökning som förväntades som en effekt av antalet fakturor via inköp har uteblivit. Som jämförelse ska nämnas att vid starten av gemensam ekonomiadministration 2009 hanterades 90 % av fakturorna elektroniskt.

Ekonomiadministrationen har infört en ny organisation vilket innebär att enheterna arbetar processinriktat. Struktur och roller för utvecklingsarbetet har anpassats och förutsättningarna för processut-

veckling har därmed förbättrats. En ny telefonilösning (Telia Call Guide) har införts för att ge möjligheter till bättre kundservice i ekonomiprocesserna. I samband med omorganisationen har ett program för teamutveckling genomförts vilket har omfattat alla enheter. Målet är att skapa effektiva team med bra förutsättningar för effektiv service, utveckling och nöjda kunder. Implementeringen av den nya organisationen och nya arbetssätt fortsätter även kommande verksamhetsår.

Från juli månad hanterar verksamheten avgifter avseende barnomsorg på obekväm arbetstid /OB-tid. Uppdraget utförs på uppdrag av utbildningsförvaltningen. I övrigt har ett samarbete inletts med Stadshus AB i syfte att i dialog utveckla och erbjuda ekonomiadministrativa tjänster även till stadens bolag. Från och med maj månad utförs ekonomitjänster även för S:t Erik Markutvecklings dotterbolag. Verksamheten har också haft ett tidsbegränsat uppdrag för Stockholm Parkering AB, vilket inneburit att sköta kundreskontran under ca 3 månader vilket fungerade mycket bra.

Verksamheten har deltagit i arbetet med införandet av BER, Barn och elevregistret, som är den del i Skolplattform Stockholm som ersätter verksamhetssystemet Bosko. I BER administreras inkomstkontroll och avgifter och används av den enhet som hanterar förskole- och fritidshemsavgifter.

Kompetensutveckling har genomförts enligt plan och utifrån uppkomna behov. Utbildning har getts i ekonomisystemet Agresso M4. I syfte att utveckla kommunikation och professionellt bemötande har utbildningar i Talkmap genomförts. Alla medarbetare har också erbjudits medlyssning och coachning, individuellt och i grupp. Utbildning i offentlighet och sekretess har genomförts av juridiska avdelningen. Nya medarbetare har deltagit i introduktionsutbildning samt introducerats i arbetet med utveckling och förbättring av verksamhetens processer.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆	Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	84 %	86%	90 %		2017
●	Antal kundfakturor per årsarbetare och månad, genomsnitt	5 423 st	6 029 st	5 800 st		VB 2017
●	Antal leverantörsfakturor per administratör och månad, genomsnitt	3 566 st	3630 st	3 500		VB 2017

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens löne-och pensionsadministration

Uppfylls helt

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

Antalet administrerade löner per årsarbetare och månad är i genomsnitt 1 031 vilket innebär att nämndens årsmål om 1 010 överträffas. Totalt har 655 837 löner administrerats under året vilket innebär en ökning med ca 1 % jämfört med 2016 (648 879). Volymen blev därmed något större jämfört med budgeterad nivå, främst beroende på ett ökat antal anställda inom stadens verksamheter men också fler ferieanställda. Andelen löner som hanteras elektroniskt via försystem har varit 89,4 % vilket är en betydande ökning jämfört med 2016 (85,2 %).

Pensionsadministrationen har handlagt 1011 pensionsavgångar och försäkringsärenden per årsarbetare och år, vilket är enligt plan. Verksamheten har tillsammans med pensionsmyndigheten genomfört informationsmöten för anställda över 55 år. Under året har sammantaget 19 möten hållits för 802 anställda inom förvaltningarna.

Antalet tilläggstjänster har ökat under året. Förutom utbildnings- och informationsinsatser samt omkonteringar och rättningar har fler förvaltningar köpt tjänsten beräkning av anställningstid inför hedersbelöning. Vidare köper tolv förvaltningar underhåll av roll- och organisationsregister i Lisa varav uppdraget för utbildningsförvaltningen omfattar ca 16 500 anställda.

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.

Sammanlagt har 122 945 samtal inkommit via det gemensamma telefonnumret för lönefrågor.

Det är en ökning av antal samtal med ca 11 % mot föregående år (110371 samtal 2016). Under året har verksamheten infört och utvärderat ärendehanteringssystemet KCH i kundsupport. KCH visade sig inte vara en optimal lösning för löneverksamheten, vilket resulterade att verksamheten i oktober avbröt fortsatt implementering av ärendehanteringssystemet och återgick till tidigare arbetssätt.

Kundsupporten har genomsnittligt klarat de uppsatta målen över tid för att lösa inkomna ärenden vid första kontakten (90 %, 100 % re-

spektive 85 % för lönefrågor, stöd till chefer och assistenter respektive för pension och försäkring). Dock har verksamheten som ett resultat av KCH perioden samt ökade volymer haft längre väntetider under perioden maj-oktober. Anträffbarheten i kundsupporten har i genomsnitt varit 89,1 % mot 90,1 % 2016.

Under året har ny teknik för självrapportering av arbetad tid för timanställda införts i staden och utvecklingen av användningen följs kontinuerligt.

Verksamheten har fortsatt utvecklingen av modellen för daglig styrning och kontroll och bedömningen är att detta tillsammans med omfördelning av arbetet från enhetsnivå till teamnivå bidragit till en jämnare och effektivare leverans per månad och till en bättre arbetssituation för medarbetarna. Under året har ett intensivt arbete pågått med att dokumentera både löne- och pensionsprocesserna samt uppdatering av rutiner, vilket är ett viktigt led i att uppnå det förväntade resultatet.

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.

Medlyssning och coachning i enlighet med Talkmap har gett möjlighet till direkt återkoppling och uppföljning och alla våra medarbetare har genomgått utbildning i de olika stegen i Talkmap. I årets kundundersökning fick verksamheten ett mycket bra resultat i just bemötande.

Vidare uppmuntras medarbetarna till att delta i fortbildningar såsom exempelvis i utbildning till lönekonsult. Verksamheten får genom ett väletablerat samarbete med yrkesutbildningsinstituten del av nyheter inom området.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Andel nöjda kunder gällande löne-och pensions-administrationens service och tjänster	90 %	89%	91%	85 %	90 %		2017
	Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	1 031	-	-	1 042	1 010 st		2017

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Nämndens bidrag till att uppfylla målet har skett genom kontaktcen-

ter som har erbjudit 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 har nämnden medverkat till att infria målet genom att värna om sociala och demokratiska värden i samband med upphandlingar, genom en omfattande utbildningsinsats avseende jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter samt genom insatser för en god arbetsmiljö med mera.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Uppfylls helt

Med utgångspunkt från serviceförvaltningens strategi för jämställdhetsintegrering har förvaltningen har under året genomfört den handlingsplan för jämställdhetsintegrering som har omfattat följande delar:

- Grundutbildning om jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter för alla medarbetare
- Kön som indelningsgrund i alla kund- och medborgarundersökningar
- Uppdatering av styrdokumentet Riktlinjer för kommunikation
- Jämställdhetsanalyser vid utarbetande av tjänsteutlåtanden
- Pilotprojekt om jämställt bemötande och service vid kontaktcenter

Rutiner för jämställdhetsanalyser i beslutsunderlag har etablerats. Det avser främst i framtagande av förvaltningens tjänsteutlåtanden till servicenämnden.

Nämndens insatser i övrigt gällande detta område redovisas under nämndmålet nedan.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Nämnden ska etablera rutiner för jämställdhets-analyser i enlighet med programmet för ett jämställt Stockholm	2017-01-01	2017-12-31	

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Uppfylls helt

Servicenämnden har uppfyllt nämndmålet och bidragit till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges mål.

Under 2017 har kön ingått som indelningsgrund i kund- och medborgarundersökningarna. Årets undersökningar visar att de kvinnor som har svarat i undersökningarna är något mer nöjda än männen när det gäller kontaktcenter och ekonomiadministration. Vad avser upphandling är istället männen mer nöjda än kvinnorna, något som även gäller en undersökning om serviceförvaltingens information. Skillnaderna är dock relativt små och kan ännu inte utgöra en grund för några klara slutsatser. Jämförelser ska göras med resultaten under 2018 vilka också ska användas vid det fortsatta arbetet med jämställdhetsintegrering.

Utbildningen om jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter omfattade, förutom teoretiska avsnitt också workshops där samtliga medarbetare deltog. Här bidrog alla till att identifiera vad jämställdhetsintegrering betyder i den egna verksamheten och på vilket sätt detta kan bidra till att uppfylla stadens och nationens jämställdhetspolitiska mål. Här identifierades också hur mänskliga rättigheter berör den egna verksamheten, hur normkritiska och rättighetsbaserade arbetssätt kan se ut och på vilket sätt detta kan bidra till likvärdig service samt uppfyllelse av stadens mål om lika rättigheter och möjligheter i en stad för alla. Vid utbildningen har också frågor om hbtq-rättigheter, etnisk mångfald och antirasism, antidiskriminering och normkritiskt arbetssätt gåtts igenom och diskuterats.

Pilotprojektet om jämställt bemötande och service vid kontaktcenter har genomförts enligt plan. Huvudsaklig metod under projektet har varit s k medlyssningar av samtal vid kontaktcenter. Studien är relativt liten till omfattningen och kan av detta skäl inte utgöra grund för några säkra slutsatser om servicens likvärdighet som helhet har påverkats av genus/kön. De genomförda medlyssningarna kan ändå indikera vissa skillnader mellan kontaktcenters/barn och ungdoms bemötande och service till kvinnor respektive till män. Dessa skillnader framstår som relativt begränsade och berör framför allt faktorerna samtalstid, validering och följdfrågor. Resultatet och erfarenheterna från projektet kan användas i kontaktcenters fortsatta utvecklingsarbete med dessa frågor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Uppfylls delvis

Nämnden har under hösten tagit fram och fastställt en kompetensförsörjningsplan på 3-5 års sikt. I planen framgår förvaltningens utmaningar avseende kritiska kompetensbehov, den riskanalys som är gjord utifrån utmaningarna samt de åtgärder som planeras för att hantera riskerna. Planen har tagits fram i samarbete med samtliga

medarbetare genom ”medarbetardialoger” om styrkor och utvecklingsbehov.

Nämndens resultat samt övriga insatser som bidragit till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål redovisas under nämndmålet nedan.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Aktivt Medskapandeindex	81	83	81		83	83	2017
Index Bra arbetsgivare	84				85	83	2017
Index Psykosocial arbetsmiljö	79				81	fastställs 2017	2017
Sjukfrånvaro	6,7 %	1,9%	7,5%	6,5 %	5,8 %	tas fram av nämnden	VB 2017
Sjukfrånvaro dag 1-14	2,25 %	1,2%	2,4%		2 %	tas fram av nämnden	VB 2017

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Nämnden ska ta fram kompetensförsörjningsplaner på 3-5 års sikt med aktiviteter för innevarande år. Kommunstyrelsen ska utifrån nämndernas underlag tillsammans med berörda nämnder ta fram en strategi för den framtida kompetensförsörjningen i staden, med särskilt fokus på välfärdsyrken.	2017-01-01	2017-12-31	

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Uppfylls helt

Nämndmålet är uppfyllt och nämnden har bidragit till att Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor.

Resultaten från årets medarbetarundersökning visar att Aktivt medskapandeindex (AMI) är 81, vilket är något högre än genomsnittet för staden. Resultatet för indexet Bra arbetsgivare är 84 vilket också är också högre än genomsnittet för staden som helhet (80). Utfallet

för indexet Psykosocial arbetsmiljö är 79 som även det är något högre än genomsnittet för staden (78).

Som exempel på viktiga och glädjande resultat kan nämnas att en stor del av medarbetarna uppger att arbetet känns meningsfullt och att de ser fram emot att gå till jobbet. Vidare ska framhållas att åtta av tio medarbetare har stort förtroende för sin chef (omdöme 8-10 på skala 1-10) vilket är en viktig arbetsmiljöfaktor.

Samtidigt uppger relativt många medarbetare att arbetsbelastningen är hög och att det är svårt att hinna med arbetsuppgifterna på ordinarie arbetstid.

Resultatet av medarbetarundersökningen är positivt, men det når inte riktigt upp till de årsmål som angavs i verksamhetsplanen. Förvaltningen kommer att arbeta vidare med dessa frågor för att få ännu bättre resultat vid nästa undersökning. Som en utgångspunkt för detta har resultaten gåtts igenom inom alla enheter och det utgör grund för handlingsplaner gällande fortsatt utvecklingsarbete.

Förvaltningens chefer har ett särskilt ansvar för att verksamheten uppnår förväntade mål samt för att stödja medarbetarnas förmåga till problemlösning, ansvarstagande och utveckling. I syfte att stärka enhetscheferna i sitt ledarskap har en särskild utbildningsinsats genomförts under hösten med en uppföljningsdag under våren 2018.

Sjukfrånvaron uppgår till 6,7 % (12 månader löpande november 2016-oktober 2017) vilket är en liten ökning jämfört med motsvarande period föregående år (6,5 %). Ökningen utgörs uteslutande av en högre långtidsfrånvaro jämfört med tidigare, d v s korttidsfrånvaron har ökat endast marginellt jämfört med motsvarande period föregående. Förvaltningen ser allvarligt på utvecklingen av sjukfrånvaron och insatser för att vända trenden har genomförts och kommer fortsätta genomföras. I detta arbete har förvaltningens chefer en viktig uppgift att arbeta aktivt med att stötta och följa upp de medarbetare som inte är närvarande på arbetet på grund av sjukdom, planera för en bra återgång till arbetet och förebygga att kortare sjukfrånvaro övergår i längre frånvaro.

En analys av sjukfrånvaron har påbörjats under hösten tillsammans med företagshälsovården vilken ska belysa sjukfrånvaron i de olika verksamheterna. Det fortsatta arbetet kommer att riktas in på att ta fram ett hälsoindex tillsammans med Nyckeltalsinstitutet. Det är ett index som bygger på ett antal nyckeltal där kort- och långtidssjukfrånvaron är två. Andra nyckeltal som ingår är frisktal, antal sjukfall, rehabinflöde, rehabtrend m.m. Det index som tas fram ger underlag för att bedriva ett målinriktat hälsoarbete som ger förutsättningar för att minska sjukfrånvaron. För att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaro erbjuds medarbetarna också en mängd olika friskvårdsinsatser bl.a. friskvårdsbidrag, friskvårdstimme, subventionerad massage m.m.

Jämställdhets- och mångfaldsarbetet har redovisats under mål 4.1.

Under året har förvaltningen implementerat stadens personalpolicy. Mycket i personalpolicyn knyter nära an till förvaltningens verksamhetsidé och värdegrund KÖRA (kompetens, öppenhet, respekt och ansvar). Implementeringen har därför knutits till aktiviteter för att utveckla medarbetarskapet med hjälp av KÖRA. För 2017 har särskilt frågor gällande kompetens uppmärksammats. Under hösten har samtliga enheter genomfört medarbetardialoger där man diskuterat hur vi utvecklar vår kompetens med utgångspunkt från verksamhetsidé och värdegrund. Vidare har kompetens och kompetensförsörjning varit huvudtema på höstens chefskonferens.

Resultatet från chefskonferensen och medarbetardialogerna har gett viktigt underlag till kompetensförsörjningsplanen som fastställdes av nämnden i december.

Serviceförvaltningen har under 2017 haft ett stort behov av att rekrytera nya medarbetare. Det har varit knutet dels till pensionsavgångar och dels till att uppdragen ökat i omfattning vilket inneburit behov av personalförstärkningar. En annan betydande orsak till det stora rekryteringsbehovet är att serviceförvaltningens medarbetare inom flera verksamhetsområden är attraktiva för stadens förvaltningar. Det är positivt för staden att tillvarata den kompetensen men det komplicerar personal- och kompetensplanering för serviceförvaltningen. Mot bakgrund av ovanstående har kompetensförsörjnings- och rekryteringsbehovet varit stort under 2017. Förvaltningen har dock klarat behovet av rekrytering även om det inneburit att det periodvis inom en del områden inneburit att bemanning och kompetens försvagats innan nya medarbetare fått rutin och erfarenhet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Uppfylls helt

Servicenämnden arbetar för att främja lika rättigheter och möjligheter för medborgarna och kunderna i kontakten med alla verksamheterna. Detta har skett med utgångspunkt från en utbildning om mänskliga rättigheter och jämställdhetsintegrering som alla medarbetare genomgått under året.

Mer om utbildningen och nämndens övriga insatser som bidragit till måluppfyllelsen redovisas under nämndmålet nedan.

Nämnden avser att etablera rutiner för att följa upp hbtq-personers upplevelser av verksamheternas utformning och bemötande i enlighet med stadens hbtq-program. Stadens program beslutades av kommunfullmäktige den 27 november 2017 varför nämndens arbete med att etablera rutiner kommer att fortsätta 2018.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✔	Nämnden ska etablera rutiner för att följa upp hbtq-personers upplevelser av verksamheternas utformning och bemötande i enlighet med hbtq-programmet i Stockholms stad	2017-01-01	2017-12-31	

Analys

KF:s beslutade om programmet i slutet av november 2017. Nämndens arbete kommer att fortsätta 2018.

Nämndmål:

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

Uppfylls helt

Nämndmålet är uppfyllt och insatserna som lett till detta redovisas nedan.

Utbildningen om jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter som genomförts under 2017 omfattar beskrivning av ett rättighetsbaserat arbetssätt och hur ett sådant kan anpassas för att möta olika behov. Vidare ingår det avsnitt om hbtq-rättigheter, antidiskriminering, antirasism och etnisk mångfald samt om ett normkritiskt arbetssätt. Alla medarbetare har också deltagit i en workshop gällande hur man vill arbeta vidare med dessa frågor inom verksamheten. Ett samlat resultat från dessa grupparbeten har under hösten förelagts förvaltningsledningen och beslut har fattats att utbildningarna kommer att fortsätta under 2018 för nya medarbetare. Två utbildningstillfällen är inplanerade under våren.

Utbildningen, som omfattat diskussion och reflektion kring många av diskrimineringsgrunderna, utgör också en start på nämndens arbete med aktiva åtgärder enligt förändringarna i diskrimineringslagen 1 januari 2017. Nämnden har inte haft några diskrimineringsärenden under 2017.

Därutöver medverkar nämnden 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.

HR-service har under året hållit 7 utbildningar i kompetensbaserad rekrytering för stadens chefer, fackliga kontaktpersoner och HR-personal. HR-service har under hösten gått stadens HBTQ-utbildning och blivit diplomerade i ett HBTQ-medvetet och normkompetent bemötande. En handlingsplan för ett hbtq-kompetent och normmedvetet bemötande har tagits fram.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✔	Nämnden ska låta ett av verksamhetsområdena, HR-service, utbildas i HBTQ-frågor genom Stockholms stads egna diplomutbildning.	2017-01-01	2017-11-30	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Uppfylls helt

Nämnden avser att etablera rutiner för arbetet med barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor samt för arbetet med barns delaktighet och inflytande. Detta i enlighet med det program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad som fastställdes av kommunfullmäktige den 11 december 2017. Nämndens arbete kommer därmed att fortsätta under 2018.

Övriga insatser för att bidra till måluppfyllelse redovisas under nämndmålet nedan.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✔	Nämnden ska etablera rutiner för arbetet med barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor i enlighet med strategin för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad (4.4)	2017-01-01	2017-12-31	
Analys KF:s beslutade om strategin i december 2017. Nämndens arbete fortsätter 2018.				
✔	Nämnden ska etablera rutiner för arbetet med barns delaktighet och inflytande i enlighet med strategin för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad (4.4)	2017-01-01	2017-12-31	
Analys KF:s beslutade om strategin i december 2017. Nämndens arbete fortsätter 2018.				

Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till att Stockholm är en stad som lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

Uppfylls helt

Nämndens insatser har resulterat i en ökad medvetenhet inom organisationen om barnets rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och

icke-diskriminering gällande barn. Nämndmålet är därmed uppfyllt.

För att uppnå målet har nämnden arbetat med barnets rättigheter som en del av den utbildning och dialog om mänskliga rättigheter som genomförts inom förvaltningen. Här har barnperspektivet i lagstiftning gällande rättigheter gåtts igenom, hur detta kan beaktas i rättighetsbaserade arbetssätt samt vad som är viktigt att tänka på för att inte diskriminering ska förekomma samt vikten av ett normkritiskt arbetssätt. Vid de workshops som genomfördes gavs exempel på i vilka sammanhang detta är särskilt viktigt i serviceförvaltningen, bland annat inom kontaktcenter förskola och skola, lokalplanering och avgiftshantering. Servicen som verksamheterna ger kan vara av betydelse för stadens mål om barns likabehandling och skydd mot diskriminering.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Uppfylls delvis

Servicenämnden har bidragit till måluppfyllelsen främst genom kontaktcenter. En medborgaundersökning har genomförts som visar att 85 % av de svarande är nöjda med servicen som helhet. Årsmålet om 90 % bedöms därmed inte helt komma att uppnås. Kontaktcenter arbetar för att förbättra resultatet med åtgärder för effektivare bemanning och med att anskaffa ett bättre systemstöd för uppföljning, analys mer mera.

Nämndens insatser i övrigt som bidragit till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål beskrivs under nämndmålet nedan.

	Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	85%	85%	84%	84%	90%	tas fram av nämnden	VB 2017

Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till att Stockholm är en tillgänglig stad för alla.

Uppfylls helt

Kontaktcenter 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.

Personer med funktionsnedsättning ska på ett enkelt sätt kunna kommunicera med Stockholm stad. Därför är det viktigt att kontaktcenter kan erbjuda tekniska hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning. Som ett led i detta infördes i början av 2017 samtalshjälp via tjänsten Teletal. De planer som fanns på att utreda möjligheterna att erbjuda chat har inte kunnat förverkligas under 2017 utan arbetet fortsätter under 2018.

HR-service stämmer av graden av tillgänglighet i alla rekryteringsuppdrag och verkar för att tydligt ange detta i rekryteringsannonserna och ha ett inkluderande förhållningssätt i urvalet av kandidater.

Verksamhetsområde lokalplanering bidrar till målet genom att på uppdrag stödja förvaltningar i arbetet med tillgänglighetsanpassningar i lokaler och boende. Detta gynnar såväl stadens invånare och brukare som medarbetare. Mängden tillgänglighetsuppdrag har ökat i omfattning under 2017. Lokalplanering deltog bland annat i utvärderingen inför utdelandet av S:t Julianpriset.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Uppfylls helt

Insatserna som bidragit till att infria målet beskrivs under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Uppfylls helt

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

Under året kan verksamheten även för första gången redovisa resultat uppdelad på kön för medborgarundersökningarna.

Totalt sett är 85 % av de svarande nöjda med servicen som helhet för hela medborgarundersökningen. Det framgår även att 84 % av kvinnorna är totalt sett nöjda med service och bemötande i jämförelse med 85 % av männen.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Uppfylls delvis

Här redovisas utfall och kommentarer gällande kommunfullmäktiges indikatorer. Nämndens arbete i övrigt för att medverka till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål beskrivs under nämndmålet nedan.

Nämndens mål för andel elektroniska inköp har inte uppnåtts under året. Utfallet visar på 27 % mot målet om 95 %. För december månad uppgår dock andelen till 70 % varför måluppfyllelsen för 2018 sannolikt kommer att kunna nås. Den sammantagna bedömningen för målet är att är delvis uppfyllt.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s års-mål	Period
	Andel elektroniska inköp	29 %	90 %	95 %	Tas fram av nämnden	2017
	Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100 %		100 %	80%	2017

Nämndmål:

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

Uppfylls helt

Nämnden har genom upphandlingsverksamheten bidragit till att staden utvecklas i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Verksamheten har ställt krav gällande samhällsansvar när detta motiveras av upphandlingens art. Vidare har verksamheten fortsatt arbetet avseende kravställning om sociala krav och arbetsrättsliga villkor i upphandling. En första uppföljning av utställda krav gällande arbetsrättsliga villkor pågår och förväntas slutföras under 2018.

Nämnden har deltagit i kommunstyrelsens arbete med att upphandla och implementera ett centralt avtalssystem samt ett nytt e-upphandlingsstöd, som tidigare redovisats under mål 3.5. Arbetet fortsätter under 2018.

Nämnden har fortsatt pröva tidig dialog vid offentlig upphandling genom att använda bl.a. RFI, extern remiss samt i förväg förberedda frågor till leverantör. Verksamheten har fört in de förändringar som kom av den nya lagstiftningen i verksamhetens mallar.

Upphandlingsprocessen inom servicenämnden är tydligt definierad och utgår från stadens program för upphandling och inköp. Under året har arbetet med avtalsförvaltning och avtalsuppföljning utvecklats ytterligare för att säkerställa att befintliga avtal är ändamålsenliga och för att gjorda erfarenheter systematiskt tillvaratas inför kommande avtal.

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning

Bokslutet redovisar ett överskott om 0,5 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 1,8 mnkr efter resultatdispositioner.

Ekonomiskt årsutfall för 2016 och 2017

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2017	Bokslut 2016	Differens mellan åren
Kostnader	237,2	224,0	13,2
Intäkter	234,5	224,3	10,2
Netto	-2,7	0,3	-3,0

I jämförelse med 2016 har kostnaderna sammantaget ökat med 13,2 mnkr och intäkterna med 10,2 mnkr. Denna ökning beror främst på ökade volymer och utökade uppdrag.

De högre volymerna och de utökade uppdragen har bidragit till ökade personallönekostnader från 176,4 mnkr (2016) till 188,1 mnkr (2017).

Uppföljning av driftsbudget

Resultat per verksamhetsområde

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget 2017	Bokslut 2017	Budget avvikelse 2017	Bokslut 2016
Kostnader				
Nämnd och administration	49,0	51,4	-2,4	46,7
Löneadministration	39,3	38,7	0,6	37,0
Upphandling	32,3	29,7	2,6	22,9
Ekonomiadministration	57,2	58,1	-0,9	57,5
Kontaktcenter	41,1	39,2	1,9	39,3
HR Service	11,0	10,7	0,3	11,6
Lokalplanering	9,7	7,8	1,9	7,6
Avskrivningar och internränta	1,4	1,6	-0,2	1,4
Summa kostnader	241,0	237,2	3,8	224,0
Intäkter				
Nämnd och administration	0,0	2,5	2,5	1,3
Löneadministration	48,9	49,3	0,4	47,6
Upphandling	36,5	33,0	-3,5	24
Ekonomiadministration	73,9	76,3	2,4	77,2
Kontaktcenter	52,5	50,2	-2,3	52,1
HR Service	14,3	14,1	-0,2	13,9
Lokalplanering	11,7	9,1	-2,6	8,2
Summa intäkter	237,8	234,5	-3,3	224,3
Resultat före bokslutsdisposition	**-3,2**	**-2,7**	**0,5**	**0,3**
Ingående resultatfond		9,0	9,0	10,1
Årets förändring av resultatfond		1,3	1,3	1,1
Utgående resultatfond (överföring till 2017)		7,7	7,7	9,0
Resultat efter bokslutsdisposition		**-1,4**	**1,8**	**1,4**

Kommentarer till det ekonomiska utfallet totalt och per verksamhetsområde.

Nämnd och administration

I nämnd och administration ingår kostnader och intäkter 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 samt utvecklingsprojekt som finansieras med medel ur resultatfonden.

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 0,1 mnkr. Överskottet avser bland annat att kostnader om 0,7 mnkr för projekt Stocket Återbruk skjutits fram i tiden på grund av svårigheter att hitta lämplig lokal m.m. Överskottet avser också en flytt av budgeterade intäkter på 2,4 mnkr och kostnader på 1,5 mnkr för KCH vars budget tidigare låg på verksamheten Kontaktcenter.

Verksamheten har fått ökade kostnader om 0,8 mnkr för satsningar som robotisering, ledarskapsutveckling och fortbildning. Dessa satsningar kommer att finansieras av innestående resultatfond.

I syfte att använda förvaltningens befintliga lokaler mer effektivt har administrationen även haft ökade kostnader om 0,8 mnkr för konsulter, inköp av inventarier, ommöblering m.m.

Lön och pension

Verksamheten redovisar ett överskott på 1,0 mnkr. Överskottet avser ökade intäkter och beror på ökade volymer.

Upphandling

Verksamheten redovisar ett underskott på 0,9 mnkr.

Kostnaderna minskade med 2,6 mnkr där 1,3 mnkr avsåg minskade personalkostnader, 1,0 mnkr i utebliven kostnad för stöd till egen regi-anbud samt 0,3 i minskade övriga kostnader.

Intäkterna minskade med 3,5 mnkr. Av dessa avser 2,0 mnkr underfinansiering av e-handelsverksamheten samt 1,5 mnkr minskade intäkter för gemensamma och uppdragsupphandlingar.
De gemensamma- och uppdragsupphandlingarna har minskat på grund av mindre personalstyrka än planerat samt att de centrala upphandlingarna prioriterats.

Ekonomi

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 1,5 mnkr.

Överskottet avser ökade volymer både på kund och på leverantörsreskontra samt ökad försäljning av tilläggstjänster.

Kontaktcenter

Verksamhetsområdet redovisar ett nettounderskott om 0,4 mnkr. Underskottet består dels av 0,9 mnkr till följd av att budgetansvaret för KCH flyttats från verksamheten till administrativa avdelningen. Därutöver beror nettounderskottet på ett överskott om 0,5 mnkr för bland annat vakanser till följd av hög personalomsättning.

HR-service

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott på 0,1 mnkr. Överskottet avser lägre personalkostnader än beräknat.

Lokalplanering

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 0,7 mnkr. Detta beror främst på lägre intäkter än beräknat i samband med nyrekryteringar, då uppdragsbeläggningen blir något lägre under introduktionsperioden.

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 237,2 mnkr och för året redovisas ett nettoöverskott om 0,5 mnkr. Verksamheten har utnyttjat 1,3 mnkr av årets resultatfond och de har använts för strategiska insatser under året. Därmed föreslås 7,7 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 ommöblering vid omorganisation.

Ombudgetering

I samband med tertialrapport 1 2017 erhöll nämnden en budgetjustering om 2,2 mnkr avseende kostnader för projekt Stocket Återbruk. Nämnden begär en ombudgetering om 0,7 mnkr vilket är de återstående medlen för projektet från budgetjusteringen. Orsaken till att alla medel inte tagits i anspråk under 2017 är

framförallt att etableringen av en förhyrd lagerlokal dragit ut på tiden. Projektet pågår till 2018-06-30.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2017-12-31.

Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 42 865 341,20 kr. Av omslutningen avser 4 904 074,60 kr anläggningstillgångar som består av inventarier. Omsättningstillgångar uppgår till 37 961 266,60 kr och avser i huvudsak interna fordringar. Kundfordringar uppgår till 18 163 301,96 kr. Förutbetalda kostnader uppgår till 3 303 243,35 kr och upplupna intäkter uppgår till 16 450 524,35 kr.

I jämförelse med 2016 har tillgångarna totalt minskat med 7 453 013,91 kr. Minskningen beror främst på lägre omsättningstillgångar. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter har minskat med 4 333 774,52 och kundfordringar och övriga fordringar med 2 719 799,96. Denna minskning är ett resultat av förvaltningens arbete med att effektivisera sin debitering som möjliggjort att fakturering i högre grad sker löpande under året.

Särskilda redovisningar

Intern kontroll

Informationssäkerhet –behörighetskontroll

Kontroll av systembehörigheter avseende såväl LISA som andra system har skett kontinuerligt under året av förvaltningens IT-säkerhetsansvarige. Detta har även inkluderat kontroll av hanteringen avseende avslut.

Förvaltningen har under året tagit fram rutin för kontroll av behörigheter i Agresso samt informerat chefsgruppen om hur rutin för behörighet ser ut och var rutinen finns att läsa (på förvaltningens samarbetsyta).

Loggar av behörighet i Agresso har förvaltningen inte tillgång till. Staden har tagit fram rapporter som visar hur behörighet ser ut när rapporten beställs. Rapporterna saknar dock information om förändring av behörighet.

Kontroll av behörighet har skett i samband med tertialrapport 2. Kontrollen påvisade brister avseende:

- avslut av behörighet när anställning upphör
- förändring av organisatorisk tillhörighet vid förändring av anställning inom förvaltningen

En checklista som förvaltningens chefer ska använda vid anställning och vid förändring eller avslut av anställning har därför utarbetats.

Sammantaget visar de genomförda kontrollerna på att nämnden ytterligare behöver stärka rutiner för kontroll av behörigheter för de olika system som förvaltningen arbetar i.

Hantering av sekretessuppgifter (kontaktcenter)

Inom kontaktcenters alla enheter och svarsområden sker medlyssning med ny personal och uppföljning årsvis för samtliga medarbetare för att säkerställa att gällande rutiner och arbetssätt tillämpas och där ingår även arbetssätt gällande sekretessbelagda uppgifter. Inom den tekniska enheten finns interna processbeskrivningar samt riktlinjer från uppdragsgivaren och delegationsordning gällande hantering av Parkeringstillstånd för rörelsehindrade (PRH).

Verksamheten har tagit fram en gemensam mall för notering av avvikelser för att användas i förbättringsarbetet både gällande interna rutiner och till kund. Nedan redovisas exempel på hur kontrollerna genomförs.

Vidare kan nämnas att inom den tekniska enheten kontrollerar enhetschefen ärenden som inte har fakturerats en gång per kvartal. Stickprov sker i samband med årsvis i samband rensning av arkiv och vid inkommen anmälan om missbruk.

Inom enheten Barn och Ungdom genomför svarsgruppspecialisterna stickprov på ärenden när någon ringer och uppmärksammar ett fel.

Inom Stöd och omsorg sker ett kontinuerligt samarbete kring rutiner och arbetssätt i samarbete med överförmyndarförvaltningen som också ger återkoppling på de ärenden som sänds vidare till verksamheten för åtgärd.

Vid kontrollerna har ytterst få avvikelser noterats och då främst kring rutiner som kan kompletteras eller förtydligas.

Inom Äldre direkt kan konstateras att det funnits viss osäkerhet kring hur ärenden ska hanteras korrekt vilket skapar ofta obefogad rädsla för att göra fel

Inom enheten Stöd och Omsorg har rutiner och arbetssätt setts över när den nya enheten utvecklat sina arbetsformer för funktionshinderfrågor, samt kommunicerats med medarbetarna.

Inom Äldre Direkt har rutiner och arbetssätt uppdaterats och förtydligats samt dokumenterats. Alla medarbetare inom enheterna har fått sekretessutbildning som hållits av stadens jurister. Arbetet med att förtydliga och kvalitetssäkra rutiner och arbetssätt fortsätter i enlighet med ett utökat samarbete mellan svarsgruppsspecialisterna för alla svarsområden.

Effektiv budget- och uppföljningsprocess

Förvaltningen har under året stärkt insatserna för budget- och uppföljningsprocessen. Uppföljningen sker kontinuerligt och tidpunkterna följer stadens plan för månadsprognoser. Vid dessa tidpunkter rapporterar enhetscheferna sin prognos i en excelmodell som senare kontrolleras av budgetcontroller och godkänns av avdelningschef. Budgetcontrollern träffar respektive avdelningschef inför varje prognostillfälle och enhetscheferna inför tertialrapport 1 och 2.

Budgetcontrollern sammanställer samtliga avdelningars prognoser som i sin tur godkänns av administrativ chef och förvaltningschef. Prognosen rapporteras till stadsledningskontoret och anmäls till servicenämnden

Budget och prognosarbetet bedöms ha genomförts på ett tillfredställande sätt och bokslutsresultatet visar på att prognossäkerheten har ökat.

Synpunkter och klagomål

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

Sammantaget har 510 synpunkter dokumenterats under året gällande nämndens verksamheter. Av det totala antalet synpunkter avser 271 klagomål, 191 positiva synpunkter och 48 förbättringsförslag. De positiva synpunkterna och förslagen är därmed nästa lika många som klagomålen.

Kontaktcenterverksamheten har tagit emot ett antal klagomål avseende hur ärenden har skickats. Därutöver har det inkommit klagomål på parkeringsregler och information kring regelverk.

När det gäller upphandlingsverksamheten har inkomna klagomål avsett bland annat centrala avtal och dess leverans, planering och samarbete kring centralupphandlingarna samt brist på information och svårigheter att hitta uppgifter i avtalsdatabasen. Vad gäller leveranser har förvaltningen tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelser och eventuella förbättringsåtgärder. När klagomålen har gällt avtalsdatabasen har de vidarebefordrats till systemägaren och stadsledningskontoret.

HR-service har tagit emot ett mindre antal klagomål varav de flesta har handlat om tillgänglighet (med önskemål om snabbare hjälp med rekrytering), avtalsutformning och gränssnitt samt pris och kvalitet. Verksamheten har tagit hänsyn till synpunkterna vid samarbetet med berörd verksamhet samt med förtydligad kravställning mot berörd leverantör.

Till ekonomiadministrationen har det inkommit ett antal klagomål som avser servicens effektivitet och tillgodoseende av kundens be-

hov, synpunkter på telefoni och information med mera. Verksamheten har åtgärdat dessa frågor genom att se över och vid behov förbättra arbetssätt, rutiner och processer. Löpande dialog och samverkan med kunderna sker för förbättrad kommunikation kring lösningar med mera. En del av synpunkterna går att härröra till den nya organisation som startade i mars månad och den telefonilösning som infördes samtidigt. Implementeringen av ny organisation och förändrade arbetssätt har pågått hela verksamhetsåret och det kan konstateras att de flesta synpunkterna nu har åtgärdats.

Inom löne- och pensionsadministrationen har det inkommit ett antal klagomål som avser servicens effektivitet och tillgodoseende av kundens behov samt bristande information med mera. Verksamheten har arbetat med åtgärder för dessa frågor genom genomgångar av rutiner och processer, förbättring av kommunikation med kunderna för att hitta lösningar med mera.

Verksamhetsområde lokalplanering har fått ta emot ett mindre antal synpunkter varav alla utom ett är positiva synpunkter eller förbättringsförslag.

Verksamheterna har även fått ett mindre antal klagomål avseende bemötandet. I dessa fall har återkoppling gjorts både till kunden och medarbetaren för att ställa saker tillrätta och förhindra att problem uppstår igen. Som ovan har nämnts har flera av verksamheterna även arbetat aktivt med bemötandefrågor genom Talkmap-metoden, coachning med mera

Utöver ovan har verksamheterna även fått ett stort antal positiva synpunkter och beröm gällande service, bemötande och genomförande av uppdrag.

Statistik för synpunkter på stadens verksamheter som har inkommit via e-tjänsten Tyck till redovisas i bilaga 4.

Bilagor

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