

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon:Till
Servicenämnden

Tertialrapport Tertial 2 2020 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner förslaget till tertialrapport 2 för 2020 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden förklarar ärendet omedelbart justerat.

Anna-Karin Sandén
förvaltningschef**Servicenämnden**

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	5
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	5
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	5
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	7
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige	9
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	10
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	11
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	13
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	13
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov	14
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet	14
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	15
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	16
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	18
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	18
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	19
Uppföljning av ekonomi.....	25
Uppföljning av driftbudget.....	25
Resultatenheter	29
Investeringar.....	29
Försäljningar av anläggningstillgångar	29
Verksamhetsprojekt (driftprojekt).....	29
Omslutningsförändringar.....	29
Budgetjusteringar	29
Medel för lokaländamål.....	29

Analys av balansräkning	29
Övrigt	30
Intern kontroll	30
Konsekvenser av Covid-19-pandemin	31
Övrigt.....	33

Bilagor*Bilaga 1: Bilaga 1 SN blankettset**Bilaga 2: Bilaga 2 UH018*

Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att kommunfullmäktiges tre inriktningsmål kommer att nås under året. I tertialrapport 2 redovisar förvaltningen uppnådda resultat och redovisar eventuella avvikelser för verksamheten och ekonomin jämfört med verksamhetsplanen.

Förvaltningen har under perioden påbörjat allt arbetet enligt verksamhetsplan 2020.

Periodens resultat

För året prognostiseras ett underskott om 1,3 mnkr före resultatdispositioner och ett noll resultat efter resultatdispositioner. I verksamhetsplanen planerades utveckling och utbildningsinsatser om 1,3 mnkr. Dessa insatser ingår inte i nämndbudgeten utan planeras att finansieras av ingående resultatfond. De strategiska satsningarna innehåller bland annat upphandling av nytt ärendehanteringssystem, diverse utbildningsinsatser med mera.

Pågående pandemi har påverkat ekonomin för samtliga av servicenämndens verksamheter. Eftersom verksamheten inte vet när pandemin är över eller om arbetet kommer återgå till hur det var innan utbrottet startade är ekonomin svår att prognostisera. Vad som är säkert är att effekterna har försvårat för en del av Servicenämndens verksamheter att nå en budget i balans. De flesta av nämndens verksamheter prognostiserar lägre omsättning än budgeterat och arbetar kontinuerligt med att anpassa kostnaderna därefter.

Införandet av webbformulär i stadens gemensamma ekonomisystem Agresso kommer att medföra stora effektiviseringar för verksamhetsområdet Ekonomi. Verksamhetens arbete med att registrera manuella underlag kommer successivt försvinna då registreringen kommer att hanteras direkt hos berörd förvaltning. Utmaningen är att anpassa bemanning efter efterfrågan då förvaltningarna fortfarande kommer att ha möjlighet att skicka in manuella underlag. Frågan om användning av webbformulär ska vara obligatoriskt eller ej kvarstår för Stadsledningskontoret att fatta och detta beslut kommer ha stor påverkan på verksamhetens volymer och intäkter. Effektiviseringen som piloterna visar på tyder dock på att en majoritet av underlagen kan hanteras helt med webbformulär vilket innebär en större effekt än verksamheten från början beräknat. Detta innebär stora utmaningar i att ställa om och anpassa bemanningen både i år och inför nästa år.

Med anledning av pågående pandemi har förvaltningen fått ett nytt tillkommande uppdrag från stadsledningskontoret. Förvaltningen ingår i stadens centrala materialhanteringsgrupp för att säkra materialtillgångarna inom stadens och länets vård- och omsorgsverksamheter. En del av uppdraget innebär att bemanna en distributionscentral under dagtid samt under kvällar och helger.

En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Servicenämnden har fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla*. Förvaltningen uppskattar att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas delvis eller helt under året. Mål 1.1 *I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort* har förvaltningen utmaningar med att helt uppfylla.

En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Servicenämnden har fyra nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt*.

Förvaltningens bedömning är att samtliga tillhörande nämndmålen och målen för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Servicenämnden har fyra nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden*. Förvaltningen bedömer att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Servicenämnden har utformat fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla. Förvaltningen uppskattar att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att delvis eller helt uppfyllas under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

◆ Uppfylls delvis

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden delvis bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämnden har en väl utarbetad rutin för att erbjuda en kvalificerad praktik till studenter från yrkeshögskolor. Pågående pandemin har påverkat förvaltningens möjligheter att erbjuda praktikplatser som planerat inom de olika verksamhetsområdena.

Förvaltningen har påbörjat samarbete och dialog med Stockholm Business Region för att genomföra de planerade aktiviteterna gällande att förbättra service och tillgänglighet för företagare inom staden samt kompetens kring företagarfrågor för stadens medarbetare. Under perioden har arbetet präglats av anpassning av servicen till förändrade förutsättningar på grund av pandemin. Speciellt gäller detta för Kontaktcenters svarsgrupper för trafik och parkering samt tillståndsfrågor. Inflödet av frågor har varit stort under perioden till följd av stadens beslut om till exempel parkeringstillstånd för sjukvårdspersonal.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	3			4	3	4 st	Tas fram av nämnd	Tertial 2 2020
Analys Med anledning av att förvaltningens medarbetare främst arbetar hemifrån på grund av rådande pandemi fanns inte möjligheter att erbjuda den särskilt anpassade arbetsplatsen för en ungdom med särskilda behov inom verksamhetsområde Lön och pension.								
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2			1	2	2 st	Tas fram av nämnd	Tertial 2 2020
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	7			11	7	10	Tas fram av nämnd	Tertial 2 2020
Analys Med anledning av att förvaltningens medarbetare främst arbetar hemifrån på grund av rådande pandemi har det under den perioden varit svårt att tillhandahålla praktikplatser. Förvaltningen når inte målet fullt ut men har haft möjlighet att erbjuda 7 praktikplatser.								
   Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st	0 st	0 st	0 st	0	0 st	9 000 st	Tertial 2 2020

Nämndmål:

Service **Service** **Service**

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Företagare får via Kontaktcenter snabbt och professionellt bemötande samt en enkel och lättillgänglig kanal för information och service.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel företagare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	91				91	80 %		Tertial 2 2020
Analys Samarbetet med Stockholm Business Region och berörda förvaltningar fortsätter. Med dagens mätning av kundnöjdhet är det svårt att skilja ut om det är en företagare eller en invånare som ringer till Kontaktcenter om dessa frågor. Därför presenteras ett sammantaget resultat för dessa svarsgrupper. Sammantaget för perioden har de berörda svarsgrupperna inom den tekniska enheten NKI-värdet 91 % Gällande de svarsgrupper som specifikt avser företagare så har speciellt svarsgruppen för boendeparkering haft en tuff sommar då många invånare ville ändra sina parkeringstillstånd. Av de 839 invånare som svarat på telefonenkäten är det hela								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/pojkar	Utfall kvinnor/flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
95% som är nöjda med servicen.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska samarbeta med Stockholm Business Region om att förenkla för företagare genom att tillhandahålla enkla och om möjligt digitala verktyg.	2020-01-01	2020-10-31	
Analys Dialog är påbörjad kring aktiviteten, men arbetet har nedprioriterats pga pandemin.			
 Förvaltningen ska säkerställa att stadens medarbetare har god kunskap om företagets vardag och processen för tillståndsgivning.	2020-01-01	2020-10-31	
Analys Dialog pågår med berörda förvaltningar.			
 Kontaktcenter Stockholms ska tillsammans med Stockholm Business Region och övriga berörda nämnder och bolag vidareutveckla servicen så att stockholmare och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service.	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Dialog pågår med berörda förvaltningar men åtgärderna har fått nedprioriteras pga att pandemin krävt andra insatser.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämndens verksamheter har under perioden visat att de är väl rustade för att fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser. Genom förvaltningsövergripande samarbete har verksamhetsområdena minimerat konsekvenserna av pågående pandemi och skapat kontinuitet i verksamheterna.

Förvaltningen ha satt upp ambitiöst mål för ökad medvetenhet avseende informationssäkerhet. Årsmålet för indikatorn *Andel medarbetare som har genomgått utbildning Ett säkert Stockholm* är satt till 100 procent. Den 24 april publicerade förvaltningen en nyhet om att utbildningen var tillgänglig för stadens alla medarbetare och information om förvaltningens målsättning.

Uppföljningen som genomfördes i mitten av juni visade på att det fortfarande finns ett stort antal medarbetare på förvaltningen som ännu inte påbörjat utbildningen. Som åtgärd skickades statistik ut till samtliga chefer för att ge en lägesbild över avdelningens uppfyllelse. Det utskicket kompletterades med en nyhet/påminnelse på förvaltningens samarbetsyta om vikten av att genomföra utbildningen Ett säkert Stockholm.

Som ytterligare insats för att stärka informationssäkerheten tog förvaltningens

informationssäkerhetssamordnare fram en kompletterande riktlinje som publicerades i början av april på Intranätet *Informationssäkerhet och tillgänglighet vid arbete hemifrån*. En informations som kompletterar den information om att arbeta hemifrån som finns på stadens intranät och stadens riktlinjer för informationssäkerhet.

Slutdatum för aktiviteten *Förvaltningen ska utarbeta anvisningar för det interna ändamålsenliga informationssäkerhetsarbete* kommer att behöva skjutas på. Detta då förvaltningen beslutat att följa tidplanen och det arbete som görs inom SLK Informationssäkerhet. Riktlinjen för informationssäkerhet arbetas om till en anvisning. Till anvisningen kommer målgruppsanpassade instruktioner att kopplas som förvaltningen sedan kommer att ta till sig och utforma och kommunicera – detta för att anpassa till den egna verksamheten.

Nämndens hanteringsanvisningar har uppdaterats och förberetts inför införande av E-dok. Anvisningarna har även kompletterats med förteckning av registrerade personuppgifter inom förvaltningens samtliga verksamhetsområden. Rutiner och riktlinjer för hantering av allmänna handlingar finns publicerat på förvaltningens samarbetsyta. En arkivorganisation med representanter från samtliga verksamhetsområden ska säkerställa att hanteringsanvisningar och registerförteckning hålls uppdaterad. Dessa representanter har också i uppdrag att informera den egna avdelningen om gällande riktlinjer.

Nämndmål:

Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Verksamheten ska säkerställa att processer och arbetssätt är kvalitetssäkrade och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare som har genomgått utbildning Ett säkert Stockholm om informationssäkerhet i utbildningsportalen.	100				100	100 %		Tertial 2 2020

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska intensifiera arbetet med risk och sårbarhetsanalyser i syfte att säkerställa kontinuitet i verksamheterna.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska säkerställa och fördjupa medarbetarnas kunskap om GDPR och hantering av allmänna handlingar.	2020-01-01	2020-12-31	
Analys			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Någon bred informationsinsats till förvaltningens medarbetare om GDPR har inte genomförts under perioden, men ska genomföras under hösten varför aktiviteten förlängs till årets slut. Hanteringsanvisningarna har arbetats om och uppdaterats för att vara anpassade inför införandet av E-dok. Arkivorganisationen har bemannats med nya representanter från alla verksamhetsområden och en regelbunden dialog sker med dessa arkivredogörare kring arbetet med registerförteckning och hanteringsanvisningar. Detta är ett arbete som sker löpande.			
✓ Förvaltningen ska uppmana samtliga medarbetare om vikten av att genomföra e-utbildning Ett säkert Stockholm - informationssäkerhet.	2020-01-01	2020-10-31	
🎵 Förvaltningen ska utarbeta anvisningar för det interna ändamålsenliga informationssäkerhetsarbete.	2020-01-01	2020-10-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningens insatser underlättar för barn och deras vårdnadshavare att få information och vägledning om grundskola, gymnasieskola, grundsärskola och gymnasiesärskola. Frågorna som Kontaktcenter besvarat under perioden har präglats av pandemirelaterade frågor och dess påverkan inom skolans värld, såväl som den vanliga informationen gällande regelverk, kö till förskola och intagning samt om avgifter och fakturor. Förvaltningen tillhandahåller via Kontaktcenter support för vissa e-tjänster och Skolplattformen.

Nämndmål:

Servicenämnden skapar förutsättningar för att ge barn och elever goda möjligheter och lika villkor.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter får invånare likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola och sommarkoloniverksamhet. Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk.

HR-service erbjuder en effektiv och kvalitetssäkrad rekryteringsprocess i syfte att attrahera och rekrytera bra lärare till stadens skolor och förskolor.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	83			85	85	85 %		2020

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys Kundnöjdhetsresultatet är stabilt runt 83 procent nöjda invånare gällande området skola, förskola, vårdnadshavarsupport för Skolplattformen samt frågor om kollo och kulturskola. Här ingår även e-tjänstsupport som till största andel handlar om ärenden knutna till e-tjänster inom skola och förskola. Resultatet mellan svarsgrupperna varierar stort. För svarsgruppen Förskola är NKI- resultatet 88 procent men för e-tjänstsupport är NKI-resultatet endast 60 procent. Förklaringen är att Kontaktcenter i stor utsträckning kan hjälpa invånarna vad gäller skolfrågor men får mer ofta hänvisa vidare vad gäller e-tjänsteärenden.								
 I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100				100	100 %		Tertial 2 2020

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 HR-service håller utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och bistår med stöd i lärar- och rektorsrekryteringar.	2020-01-01	2020-10-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen ingår i projektet Modernisering av sociala system, Esset. Kontaktcenter deltar i första etappen som omfattar överförmyndarnämndens verksamhet.

Kontaktcenter har ansvaret för funktionshinderfrågor och uppdrag till överförmyndarnämnden kring förmyndare och god man samt utfärdar förvaltarfrihetsbevis. Verksamheten har resurser avsatta för projektet Esset där överförmyndarförvaltningens processer är först med att införa detta. Implementeringen av systemet både internt i staden och för invånarna är försenat. Förvaltningen kommer vara delaktig under hela projektiden för att säkerställa att invånare fortsatt får tillgång till enkla och moderna kanaler för information och vägledning.

Förvaltningen har etablerat en förvaltningsorganisation för införandet av Esset som bevakar de områden som projektet omfattar och som har beröringspunkter med den administration som förvaltningen utför och ansvarar för.

Stadens beställningar för persontransporter har under perioden skett i enlighet med förvaltningens beställningsprocess. Påminnelser inför förnyelser, sommarbeställningar och beställningar inför skolornas terminsstart har skett och beställningarna kommer stadens leverantörer tillhanda i bättre tid än tidigare, som då kan planera och utföra resorna på ett kvalitetssäkrat sätt.

Nämndmål:

Servicenämnden ger invånare i behov av stöd vägledning om insatser som underlättar i vardagen.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom servicenämnden får invånare lättillgänglig service och information gällande funktionshinderområdet samt om överförmyndarfrågor.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85			85	80	80 %		2020
Analys Sammantaget NKI-resultatet för svarsgrupperna Funktionshinderfrågor och för uppdraget till överförmyndarnämnden är stabilt 85 procent, vilket fortsatt är över förväntad målsättning. Det lilla tappet från 86 till 85 kan troligen härledas från de tämligen långa väntetiderna som fortsatt förekommer hos överförmyndarnämnden.								
● Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess	100			100	100	100 %		2020

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Förvaltningen ska använda Klarspråk för att göra informationstexter tillgängliga och begripliga för de flesta redan från början.	2020-01-01	2020-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningens insatser är en viktig del i det fortlöpande arbetet att ge information om olika boendemöjligheter för äldre, vilken service som finns, särskilda regelverk, vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera.

Äldre direkt hjälper äldre och anhöriga att söka information på webben om äldreomsorg, hitta kvalitetsredovisningar och nyckeltal för verksamheter.

Under perioden har den rådande situationen med pandemi och fokus på nya arbetssätt inom äldreomsorgen märkbart påverkat det pågående samarbetet för målet att fler

stadsdelsförvaltningar ska uppge Äldre direkt som första kontakt och väg in till stadens äldreomsorgsfrågor.

Kontaktcenter kan erbjuda hög tillgänglighet med hög kompetens och likvärdig service till stadens äldre invånare och deras anhöriga på en helt annan nivå än den enskilda stadsdelsförvaltningen. Kontaktcenter kan ge effektiv service och administration som avlastar enskilda stadsdelsförvaltningar och dess personal inom både socialtjänst, funktionshinder och äldreomsorgsområdet i en betydligt högre utsträckning än stadsdelsförvaltningarna väljer att göra idag.

Nämndmål:

Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om äldreomsorg.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Nämndens insatser bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet med likvärdig information och service för äldre, deras anhöriga och övriga intressenter.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	84			85	85	85 %		2020
Analys Enhet Äldre Direkt hade ett högt inflöde under första tiden av pandemin samt hög personalfrånvaro som gav högt tryck och långa ärendetider. Sedan minskade inflödet och även frånvaron och Kontaktcenter har bättre klarat av att hantera ärendeflödet. NKI har stigit till tillfredsställande 84 procent och prognosen på 85 procent kvarstår.								
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	61,54 %					13		2020
Analys Kontaktcenter ska verka för ett en ökad kännedom om tjänsterna och ett närmare samarbete med stadsdelar och övriga för en likvärdig service inom staden. Kontaktcenter har satt målet att alla stadsdelar ska ha som rutin att i första hand hänvisa invånarnas ärenden om äldreomsorg till Äldre Direkt. Till följd av den rådande pandemisituationen har detta samarbete för utveckling fått stå tillbaka för mera akuta prioriteringar inom stadsdelarna.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska i samarbete med äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna fortsatt se över kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktvägar inom staden samt för Stockholmare och brukare i äldrefrågor.	2020-01-01	2020-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Analys Verksamhetens mål är alla stadsdelar ska i första hand hänvisa invånarna till Äldre Direkt. Samarbetet med stadsdelarna för att nå målet har försvårats av att pandemin har krävt andra instser.			

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Servicenämnden har skapat fyra nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt. Förvaltningens bedömning är att samtliga tillhörande nämndmålen och målen för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv



Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämnden kan medverka till att Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv genom vissa tjänster riktade till näringslivet samt genom att erbjuda möjligheter för företag att lämna anbud vid upphandling.

Inför varje centralupphandling genomförs marknadsdialoger. I takt med att flera områden inför kategoristyrning kan marknadsdialogerna ske utifrån stadens kategoriträd. Centralupphandlingarna analyseras och paketeras för att bäst motsvara olika marknader och gör det möjligt för många anbudsgivare att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Verksamhetsområde Upphandling och inköp har varit märkbart påverkat av pågående pandemi och har ställt om delar av verksamheten för att säkerställa stadens skyddsmaterialsförsörjning samt att säkerställa att viktiga centrala och gemensamma avtalsområden har fungerat. Under stadsledningskontorets ledning har verksamhetsområdet tillsammans med administrativa avdelningen anskaffat och distribuerat skyddsmaterial till hela regionen. På grund av situationen har ännu inga utbildningar inom anbudslämning, så kallad anbudsskola genomförts.

Nämndmål:

Servicenämnden genomför offentliga upphandlingar innovativt, hållbart och kvalitetssäkrat.



Uppfylls helt

Förväntat resultat

Förvaltningen underlättar för alla former av organisationer att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra marknadsdialoger utifrån stadens kategoriindelning.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret genomföra utbildningar, så kallad anbudsskola, för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar.	2020-01-01	2020-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov

— Ingen

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen värnar om en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med upphandlingar. I alla centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning i enlighet med stadens miljöprogram. Kraven ställs genom ett nära samarbete med miljöförvaltningen.

Nämndmål:

Vid offentlig upphandling ställer Servicenämnden höga krav på miljöanpassning av transporter och fordon

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 I centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.	100			100		100 %		2020

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska tillsammans med miljöförvaltningen arbeta fram krav för klimateffektiva tunga transporter vid upphandling.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska, utifrån nytt miljöprogram, tillsammans med miljöförvaltningen fortsätta att utveckla kravställning för transporter för att nå stadens mål.	2020-01-01	2020-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

I Stockholms stads näringslivspolicy har servicenämnden ett utpekat uppdrag att i samverkan med övriga nämnder och bolag bidra till lättillgänglig information och service för den som vill arrangera evenemang eller tillställningar inom Stockholms stad. Likartad information, enkla kontaktvägar och kvalificerad hjälp är förvaltningens sätt att bidra till effektiv service för invånare, kunder och företagare. Tjänsten företagslots underlättar och förenklar för företagare att få adekvat information om processen för tillståndsgivning.

Den rådande situationen med pandemi har gjort att arbetet med att utveckla dessa frågor har fått träda tillbaka för andra prioriteringar.

Nämndmål:

Servicenämnden tillhandahåller lättillgänglig information om förutsättningar för evenemang och publika händelser i staden.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Kontaktcenter erbjuder servicetjänster som ger företagare och invånare information och vägledning gällande regelverk, avgifter, tillsyn.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 De som vill ha information om förutsättningar och regelverk i Stockholm för publika arrangemang ska vara nöjda med Kontaktcenters service .	86			85	70	70 %		Tertial 2 2020
Analys Det finns idag inget enkelt sätt att mäta kundnöjdhet för detta mål. Sammantaget resultat för svarsgrupperna Tillfällig försäljningsplats (torg), Tomträtter, Serveringstillstånd, Miljö och hälsoskyddsfrågor samt Företagslots som hanterar ärenden gällande regelverk, avgifter, tillsyn, har i snitt NKI på 86 procent .								

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Genom att följa miljöprogrammet som på ett tydligt sätt knyter an mot FN:s Agenda 2030, ska förvaltningen fortsätta att tillsammans med miljöförvaltningen utveckla kravställning och uppföljning av inköpta varor.

Under perioden har arbetet med att ställa krav på minskning av fossil plast i enlighet med stadens klimathandlingsplan fortsatt. Även krav på minskning av gifter i enlighet med kemikalieplanen beaktas i varje enskild upphandling. Förvaltningen deltar i ett plastprojekt, där analys av produkter med plaster sker, för att utarbeta en plan för att minska plastanvändningen och ersätta plastprodukter med andra produkter för att minska fossila utsläpp. Förvaltningen ser att det beting som finns för serviceförvaltningen kan vara svårt att nås för innevarande år.

I samarbete med miljöförvaltningen kommer förvaltningen att ta fram ett utbildningspaket för att utbilda förvaltningens medarbetare i vad de olika nya programmen och planerna innebär.

Vid inredning av förvaltningens kontor eftersträvas alltid återbruk av inredning och möbler, samt vid inköp eftersträvas miljövänliga produkter. Sortering av avfall innefattar numera även sortering av matavfall.

Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel för hela staden kommer troligen inte att nås, då det fortfarande är en eftersläpning gällande krav på ekologisk andel i avtal för måltider. När det gäller livsmedel ser andelen ekologiska livsmedel ut att öka, men det är svårt att vid detta tillfälle se om årsmålet kommer att nås.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
●  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	81,65					55 %	55 %	2020
●  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,9					1,9	1,9 kg CO ₂ per kg livsmedel	2020
 Återbruk inom stadens egen verksamhet (Stocket)	5					20 st	4 500 st	2020
Analys Avser bokhyllor skickade till Stocket. Omflyttning inom lokalen och nyanskaffning av inventarier har skett i begränsad omfattning under perioden då huvuddelen av medarbetarna arbetar hemifrån. En större omflyttning inom kontoret är planerad till våren 2021 varför det är osäkert om angett årsmål kommer att uppnås under 2020.								

Nämndmål:

Service-nämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar miljön

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av fossil plast i enlighet med stadens klimathandlingsplanen.	100				100	100 %		Tertial 2 2020
 I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.	100 %			100 %		100 %		2020
 Minskning ton CO2e till år 2023						4 000		Tertial 2 2020
Analys På grund av att nulägesmätningen, som ligger till grund för framtagandet av en modell för att beräkna indikatorn, inte är klar, kan förvaltningen inte besvara indikatorn.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska implementera Klimathandlingsplan 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska implementera Miljöprogram för Stockholm 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp krav i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska implementera Rese- och mötespolicy för Stockholms stad	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska implementera Stockholms stads kemikalieplan 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska med stöd av miljöförvaltningen ta fram en modell för beräkning av besparingsbeting i CO2e för tunga transporter och för mängden utsläpp från fossil plast.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska se över det interna miljö- och hållbarhetsarbetet.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram en modell för beräkna beting för plast.	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Aktiviteten förlängs till året ut på grund av att nulägesmätningen som ligger till grund för framtagandet av en modell inte är klar.			
 Förvaltningen ska utreda vad en samordnad funktion, inom upphandling och inköp, för hållbarhetskrav kan tillföra gällande helhet, harmonisering och prioritering.	2020-01-01	2020-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Analys Aktiviteten förlängs på grund av att arbetet är försenat av pågående pandemi.			

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Servicenämnden har formulerat fyra nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden. Förvaltningen bedömer att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämndens uppdrag är att effektivisera stadens administration genom att erbjuda ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service. Verksamhetsutvecklingen pågår kontinuerligt och präglas av kostnadseffektivitet, nytänkande och omdöme.

En förstudie har genomförts under perioden kring användandet av det egna kontoret och möjligheten att anpassa detta till ett flexibelt kontor. Resultatet av förstudien har mynnat ut i att en mindre del av de lokaler som förhyrs sägs upp vid avtalstidens utgång mars 2021. Ett projekt för att förändra arbetssätt och användandet av förvaltningens lokaler har startat i syfte att främja ett aktivitetsbaserat arbetssätt för framtiden.

Med anledning av rådande pandemi fick förvaltningen i mars uppdraget att säkerställa distribution av skyddsmaterial till stadens och länets vård- och omsorgsverksamhet. I samband med detta upprättades en distributionscentral inom förvaltningen. Beslut är fattat att verksamheten ska finnas till och med september och serviceförvaltningen avvaktar eventuellt beslut om ytterligare förlängning. Verksamheten ställde snabbt om och bemannade distributionscentralen med befintlig personal samt några visstidsanställda för att klara de utökade öppettiderna, vilket inneburit vissa tillkommande kostnader. Men i och med att befintlig personal och befintliga lokaler använts i stor utsträckning har verksamheten kunna bedrivas på ett för staden kostnadseffektivt sätt.

Den planerade utvärderingen av intäktsmodellen som ska genomföras av kommunstyrelsen är försenad och prislista inför 2021 kommer att arbetas fram likt tidigare år. Förvaltningen har i projektform genomfört en analys av intäktsprocessen och i och med detta genomfört vissa interna effektiviseringar av den administrativa processen.

I Kommunfullmäktiges budget har Servicenämnden fått i uppdrag att genom effektivisering erbjuda nuvarande obligatoriska tjänster med en prissänkning som motsvarande en procent.

I nämndens budgetprocess för 2021 håller verksamheten på att arbeta fram en prislista som uppfyller Kommunfullmäktiges mål för prissänkning. Förvaltningen arbetar även med

alternativa prislister för att möta olika framtida ekonomiska scenarion.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	96,9 %			95,7 %		100 %	100 %	Tertial 2 2020
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	97,4 %			97,3 %		100 %	100 %	Tertial 2 2020
  Nämndens prognossäkerhet T2	0 %			-1 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2020

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden utvärdera nuvarande intäktsmodell för servicenämnden.	2020-01-01	2020-03-31	
Analys Prioritering av andra arbetsuppgifter till följd av pågående pandemi har försenat arbetet med aktiviteten.			

Nämndmål:

Servicenämnden har en ekonomi i balans

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Intäktsmodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av servicenämndens tjänster.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomlysna användandet av det egna kontoret i syfte att möjliggöra flexibelt och ändamålsenligt nyttjande av lokalerna.	2020-01-01	2020-06-30	
 Förvaltningen ska med planerad kommunikation skapa förståelse hos kunderna för prismodellen och tjänsterna.	2020-01-01	2020-10-31	
 Förvaltningen ska sänka priserna motsvarande 1 % på de kommunfullmäktige beslutade obligatoriska tjänsterna inför 2021.	2020-01-01	2020-09-30	
 Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2020-01-01	2020-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Sedan 2019 använder förvaltningen RPA, robotic process automation, som ett av flera digitala verktyg. Förvaltningens avdelningar arbetar ständigt med att effektivisera verksamheten och tjänsterna och med ständiga förbättringar, utveckling och organisatoriska översyner kommer man långt men även annan utveckling eller förändring måste till. RPA kan då vara ett bra verktyg för att frigöra tid för medarbetare för mer kvalificerat arbete.

Eftersom stor potential identifierats i projektet Robotisering som implementerade RPA sattes höga mål inför år 2020 med avsikt att skala upp arbetet. De 16 stycken RPA-förslagen som hittills arbetas fram omfattar processer som utförs i Agresso, Lisa Bas och Lisa Självservice, systemstöd som inte förvaltningen äger. Förslagen har delgivits verksamhetsråd och Agressoförvaltningen men inga automatiseringar med RPA har gått igenom.

I juni informerades förvaltningen om att grundläggande tjänsten för RPA, vars avtal löper till augusti 2021, inte kommer att förnyas. Det innebär att varje nyttjande verksamhet själva behöver budgetera för och beställa tjänsten direkt från Tieto. Att förvaltningarna själva kommer att behöva ta kostnaden för RPA-tjänsten innebär att det ställer än högre krav på att utveckla och implementera automatiserade processer i planerad omfattning för effekthemtagning. Målet för RPA 2020 kommer inte att nås och en omprövning av framtida användning av RPA är nödvändig för kommande år.

Inom avdelningen Upphandling och inköp finns Beställningscentralen som under lägre tid sökt lösning för säker kommunikation av känsliga personuppgifter. I dagsläget mailas personuppgifterna till både leverantörer och stadens invånare. I samarbete med stadsledningskontoret är Beställningscentralen nu med i en pilot som testar ett verktyg för säker kommunikation. Verktöget heter Trusted Dialog och är en digital lösning som påminner om Kivra. Behovet av säker kommunikation finns inom fler avdelningar på förvaltningen och därför kommer piloten att noga följas.

Upphandlingsprojektet för nytt ärendehanteringssystem går enligt plan och sista dag för att lämna anbud var fredag den 28 augusti. Översynen av registrering av ärenden i ärendehanteringssystemet KCH är genomförd och implementering av nytt arbetssätt pågår året ut. Ett omfattande analysarbete har genomförts i projektform med syfte att förenkla de interna processerna för fakturering av förvaltningens tjänster, från beställning till utsänd faktura. Projektet, som nu är avslutat, har utmynnat i en långsiktig målbild. En handlingsplan har tagits fram för ett arbete som bland annat syftar till att genomföra vissa interna förenklningar, att all tidrapportering ska göras i Agresso - tid och projekt, samt att förenkla rapporteringen av stycke baserad debitering från Kontaktcenter. Detta arbete pågår med interna resurser.

Inom verksamhetsområde ekonomi pågår ett kontinuerligt arbete med processutveckling. Verksamheten bedömer att ytterligare finjusteringar av processerna genererar mycket liten effekt på sista raden. För att komma vidare i effektiviseringsarbetet behövs större och mer genomgripande förändringar av system och systemfunktionalitet. Den organisatoriska uppdelningen mellan systemägare och processägare å ena sidan, och den utförande verksamheten med kundkontakterna och processspecialister å andra sidan, bidrar till gemensamma utmaningar i det fortsatta effektiviseringsarbetet.

Arbetet med webbformulär, som innebär minskad manuell hantering inom verksamhetsområde ekonomi fortsätter enligt plan under stadsledningskontorets ledning. Redan nu ser detta ut att bli ett tydligt exempel på hur en systemutveckling kan generera stora effektiviseringsvinster för verksamheten och staden i stort.

Förvaltningen har under början av året implementerat nya processer och verktyg för upphandling och inköp. Förvaltningen har utsedda centrala systemförvaltare för verktyget och arbetar aktivt, genom inköpsupporten, att supportera stadens användare i att hitta rätt i de nya processerna.

Förvaltningen har inte kunnat genomföra utbildningar i inköp under våren, men planerar att under hösten kunna genomföra utbildningar främst via Skype men även några utbildningar på plats på kontoret.

Verksamhetsområde Kontaktcenter har under perioden arbetat vidare med de planerade förbättringsområdena. Vissa åtgärder har fått nedprioriteras på grund av rådande pandemi. Förberedelserna med införandet av det nya systemet Esset är försenat och starten för överförmyndarnämnden och därmed Kontaktcenter är försenat då tidplanen för hela projektet är framskjutet.

Service-nämnden är en attraktiv arbetsgivare

Under perioden har förvaltningen implementerat ett nytt upplägg med en ny leverantör avseende bemötandebildningarna. Kopplat till detta har även ett nytt upplägg avseende coaching av samtliga medarbetare i kundbemötande avropats. Detta påbörjas inom kontaktcenters verksamhet under höstterminen.

Den struktur för arbetsmiljöarbete som tagits fram följs, dock har vissa anpassningar gjorts för att möta den situation med arbete hemifrån som rått under våren och sommaren. Medarbetarna har getts möjlighet att låna hem utrustning, till exempel datorskärm och stol för att anpassa arbetsplatsen i det egna hemmet.

Jämförelsetal tas fram regelbundet över sjukfrånvaro inom varje enhet i syfte att göra det enklare för alla chefer att följa sjukfrånvaron.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	80	77	80	81		82	82	2020
								
Analys Resultatet för AMI (Aktivt medskapandeindex) för 2020 ligger på 80, en minskning jämfört med resultatet för 2019 (81). I fördelning mellan män och kvinnor konstateras att resultatet för män minskat i en jämförelse mellan åren 77 (83) och för kvinnor 80 (81). De största minskningarna visar sig bland de yngsta och de äldsta medarbetarna på förvaltningen där en minskning noteras för åldrarna 18-34 år samt personer över 55 år. AMI är uppdelat i tre delindex, Motivation 77 (81), Ledarskap 81 (81) samt Styrning 81 (82). Den största förändringen ser vi på delområde motivation. Fokus för året inom delområdet handlar bland annat om att bevara de positiva resultaten som medarbetarenkäten visar på, att medarbetarna är insatta i stadens och nämndens mål och känner till hur det egna arbetet bidrar till uppfyllelse av dessa mål. Men resultatet visar även på ett fortsatt behov av att arbeta med uppföljning av beslut och mål samt att fortsätta prova nya arbetssätt för att utveckla verksamheten. Temat motivation har funnits med i arbete inom chefsgruppen och att bibehålla och öka motivationen bland medarbetarna är en fortsatt utmaning i samband med att huvuddelen av medarbetarna arbetar hemifrån och möten huvudsakligen sker via Skype.								
  Andel tjänsteutlåtanden	100 %				100 %	100 %	Tas	Tertial 2

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
som innehåller en jämställdhetsanalys							fram av nämnd	2020
  Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100 %			100 %		90 %	90%	2020
  Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100 %					100 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	2020
  Index Bra arbetsgivare	80			81		83	84	2020
Analys Resultatet har gått ner något sedan 2019, med ett värde på 80 jämfört med tidigare års 81. Nedgången inom delindex Jämställdhet (Index 80) beror främst på att resultatet för långtidssjukskrivningar skiljer sig mellan män och kvinnor där kvinnorna står för en större procentuell del av långtidssjukskrivningarna. Andelen kvinnor på serviceförvaltningen utgör 85%. En positiv förändring kan ses inom delindex Attraktiv arbetsgivare (Index 88) där andel tillsvidareanställningar, korttidssjukfrånvaro samt antal avgångar mäts. Resultatet har ökat med tre indexpunkter. Andelen tillsvidareanställda på förvaltningen uppgår till 97%. Resultatet för delindex Rekommendera arbetsplats (index 74) tas från medarbetarenkäten. Här ses en försämring sedan tidigare år, minskning med tre indexpunkter. Dock konstateras att värdet är något högre än det samlade resultatet för stadens fackförvaltningar.								
  Sjukfrånvaro 	6,7 %	2,9 %	7,5 %	6,6 %	6,6 %	6,5 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	Tertial 2 2020
Analys Sjukfrånvaron är något högre än årsmålet. Tendensen är att den sjunkit något sedan juni men var relativt hög under mars och april. Förutsatt att nedgången är stabil resten av året finns en möjlighet att vi kan klara årets mål.								
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	2,31 %	1,86 %	2,4 %	2,3 %	2,2 %	2,2 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	Tertial 2 2020
Analys Under mars och april var sjukfrånvaron högre än tidigare år, sannolikt berodde det på Corona pandemin och uppmaningen att stanna hemma vid minsta misstanke om sjukdom. I slutet av mars rekommenderades samtliga medarbetare att arbeta hemifrån i den utsträckning det var möjligt och den rekommendationen kvarstår. Vi har under sedan maj sett en nedgång i sjukfrånvaron, troligen är det en bieffekt av de restriktioner vi har gällande avstånd och resor idag. Trenden för korttidsfrånvaron pekar mot att vi kan nå årets mål förutsatt att nedgången håller i sig resten av året.								

Nämndmål:

Servicenämnden effektiviserar stadens administration

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Bilden av stadens gemensamma administration är tydlig och förtroendet för verksamheten är högt.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal automatiserade processer inom förvaltningen.	4			5	4	17		2020
Analys Eftersom stor potential identifierats i projektet Robotisering som implementerade RPA sattes höga mål inför år 2020 med avsikt att skala upp arbetet. De 16 stycken RPA-förslagen som hittills arbetas fram omfattar processer som utförs i Agresso, Lisa Bas och Lisa Självservice, systemstöd som inte förvaltningen äger. Förslagen har delgivits verksamhetsråd och Agressoförvaltningen men inga automatiseringar med RPA har gått igenom.								
 Servicenämnden har nöjda kunder.	Ja				Ja	Ja		2020
Analys Kontaktcenter har uppnått målet för NKI för perioden på 85 %, som mäts via telefonisystemet Callguide. From maj har även påbörjats mätning av kundnöjdheten för e-post på jämförbart sätt. Det har dock inkommit endast ett 100-tal svar vilket inte ger ett rättvisande resultat ännu.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska anpassa och se över hyresförhandlingsfunktionens organisation efter kommunfullmäktiges utökning och förtydligande av uppdraget.	2020-01-01	2020-06-30	
 Förvaltningen ska beakta EU:s webbtillgänglighetsdirektiv vid utformning av digitala lösningar som förvaltningen har rådighet över.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska erbjuda utbildning i "smart ekonomiadministration".	2020-01-01	2020-10-31	
Analys På grund av rådande omständigheter kommer utbildningen i år att erbjudas på distans. Planen är att genomföra den i oktober samt november.			
 Förvaltningen ska genomföra en förstudie av förvaltningens samlade behov av ärendehanteringssystem.	2020-01-01	2020-06-30	
 Förvaltningen ska i samband med införande av E-dok utveckla och förenkla dokumenthanteringen.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska implementera nya effektiva rutiner för enklare beställning av nämndens tjänster samt effektivare system för fakturering och uppföljning	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska se över processen gällande arbetsgivarintyg.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram en förvaltningsgemensam plan för verksamhetsutveckling med IT för digitala lösningar i syfte att säkerställa kvalitet, möjliggöra effektiviseringar och kvalitetsutveckling	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram en kanalstrategi för kommunikation.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram och genomföra en handlingsplan för marknadsföring av förvaltningens tjänster.	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Aktiviteten om att ta fram och genomföra en handlingsplan för marknadsföring av förvaltningens tjänster förlängs med målet att arbetet ska vara klart till årsskiftet. Anledningen till att arbetet inte har hunnits med under våren är att de funktioner inom förvaltningen som ansvarar för aktiviteten har behövt prioritera hanteringen av pågående pandemin.			
 Förvaltningen ska tidrapportera i modulen Tid och Projekt för	2020-01-01	2020-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
uppdrag som debiteras utifrån nedlagd tid.			
✓ Förvaltningen ska utforma och marknadsföra tjänsten registrera inhyrningsavtal i stadens lokaladministrativa system LOIS.	2020-01-01	2020-06-30	
▶ Förvaltningen ska utveckla löneadministrationens blanketter, som används för manuell hantering.	2020-01-01	2020-12-31	
▶ Förvaltningens ska förtydliga tjänsteutbudet.	2020-01-01	2020-12-31	
✓ Kontaktcenter ska för att utveckla kundnöjdhet och arbetssätt införa kundnöjdhetssmätning av ärenden inkomna via epost.	2020-01-01	2020-10-31	
Analys Aktiviteten klar. Kundundersökning i e-post är införd men hittills för få svar för att dra tillförlitliga slutsatser.			

Nämndmål:

Servicenämnden har en effektiv och ändamålsenlig organisation

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag effektiviseras stadens administrativa funktioner. Förvaltningen har en effektiv och tvärfunktionell organisation.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶ Förvaltning ska i samband med införande av E-dok utveckla och förenkla hantering, delning och lagring av dokument.	2020-01-01	2020-10-31	
! Förvaltningen ska se över gränssnitten mellan verksamhetsområdena i syfte att minska internt dubbelarbete	2020-01-01	2020-06-30	
Analys Aktiviteten är påbörjad. Aktiviteten har försenats då det under våren prioriterats att befintliga funktioner upprätthålls utifrån förändrade förutsättningar då huvuddelen av verksamheten bedrivs på distans.			
▶ Förvaltningen ska skapa en organisation för tvärfunktionellt samarbete för gemensamma processer med syfte att effektivisera interna processer	2020-01-01	2020-12-31	

Nämndmål:

Servicenämnden optimerar och utvecklar stadens gemensamma inköp för framtiden

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och ekonomiskt fördelaktiga villkor. Upphandlingar genomförs effektivt och ändamålsenligt för att optimera och förbättra försörjning av varor och tjänster för kommunkoncernen. Genom ökat nyttjande av e-handel effektiviseras och utvecklas inköpsverksamheten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen kommer att delta vid implementering av nya	2020-01-01	2020-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
processer och verktyg för upphandling och avtal.			
 Förvaltningen kommer att erbjuda ett utökat utbud av utbildningar avseende inköp och upphandling.	2020-01-01	2020-12-31	

Nämndmål:

Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom ett aktivt arbetsmiljöarbete med tydliga och gemensamma rutiner följs arbetsmiljö- och sjukfrånvaro upp för en minskad sjukfrånvaro. Gemensamma utbildningssatsningar skapar ökad kompetens och trivsel på arbetsplatsen. Ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska implementera ett nytt upplägg kring bemötandebildning.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska implementera ledarskapsidén.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram samverkansformer för medarbetare så att expertkompetens kommer till sin rätt för att öka innovationskraft och säkra kompetensöverföring.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska utveckla introduktionen för nyanställda.	2020-01-01	2020-12-31	

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Budget 2020	Bokfört tom augusti 2020	Prognos 2020	Resultat
Nämndens anslag				
Kostnader	265,9	175,0	258,9	7,0
Varav avskrivningar och internränta	2,0	1,0	2,0	0,0
Intäkter	265,4	171,0	257,1	-8,3
Nettoresultat före resultatdisposition	-0,5	-3,9	-1,8	-1,3
Ingående resultatfond	3,3		3,3	0,0
Utgående resultatfond	3,3		2,0	-1,3
Budget och resultat efter resultatdisposition	-0,5	-3,9	-0,5	0,0

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 265,4 mnkr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet,

kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster samt lokalplanering.

För året prognostiseras underskott om 1,3 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 3,3 mnkr varav 1,3 mnkr nyttjas för strategiska satsningar. De strategiska satsningarna innehåller bl.a. upphandling av nytt ärendehanteringssystem, div utbildningsinsatser m.m.

Årsprognos per verksamhet

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget 2020	Bokfört tom augusti 2020	Prognos 2020	Budget avvikelse 2020	Bokslut 2019
Kostnader					
Nämnd och administration	53,8	36,0	54,9	-1,1	57,3
Lön och pension	44,2	30,2	42,7	1,5	43,2
Upphandling	38,8	23,0	35,4	3,4	33,7
Ekonomi	63,2	41,7	61,5	1,7	61,5
Kontaktcenter	42,3	28,4	41,5	0,8	42,6
Rekrytering	11,0	7,6	11,0	0,0	12,7
Lokalplanering	10,7	7,1	9,9	0,8	9,7
Avskrivningar och internränta	2,0	1,0	2,0	0,0	1,9
Summa kostnader	265,9	175,0	258,9	7,0	262,6
Intäkter					
Nämnd och administration	2,2	3,2	3,0	0,8	2,6
Lön och pension	55,4	37,9	54,8	-0,6	55,2
Upphandling	45,5	27,2	42,1	-3,4	38,4
Ekonomi	80,6	50,6	77,5	-3,1	77,9
Kontaktcenter	55,4	35,5	54,1	-1,3	55,0
Rekrytering	13,6	8,8	13,6	0,0	15,0
Lokalplanering	12,8	7,8	12,0	-0,8	11,0
Summa intäkter	265,4	171,0	257,1	-8,3	255,1
Resultat före bokslutsdisposition	-0,5	-3,9	-1,8	-1,3	-7,5
Ingående resultatfond	3,3		3,3	0,0	7,6
Årets förändring av resultat fond	0,0		1,3	1,3	4,3
Utgående resultatfond	3,3		2,0	0,0	3,3
Resultat efter bokslutsdisposition	-0,5	-3,9	-0,5	0,0	-3,2

Budgetkommentar per verksamhetsområde

Nämnd och administration

I nämnd och administration ingår kostnader och intäkter för nämnd, förvaltningschef och stab, 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 prognostiserar ett nettounderskott om 0,3 mnkr. Största delen av underskottet består av planerade utvecklingsinsatser som nytt ärendehanteringssystem samt diverse utbildningsinsatser. Insatserna som prognostiseras kosta 1,3 mnkr ingick ej i nämndens budget utan kommer som planerat finansieras av den ingående resultatfonden.

Verksamheten prognostiserar också minskade personalkostnader om 1,1 mnkr och ökade intäkter om 0,8. De ökade intäkterna avser bl.a. debitering av KCH licenser som ej varit budgeterade.

Lön och pension

Verksamheten prognostiserar ett nettoöverskott om 0,9 mnkr. Överskottet avser minskade intäkter om 0,6 mnkr och minskade personalkostnader om 1,5 mnkr. De minskade intäkterna avser lägre volymer av manuella underlag än budgeterat. För att möta intäktsbortfallet och förbereda sig för de ekonomiska utmaningar nästkommande år har man minskat personalkostnaderna.

Upphandling och inköp

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat. Intäkter för uppdragsupphandlingar prognostiseras att minska med 3,4 mnkr. Intäktsbortfallet möts med lägre personalkostnader om 3,4 mnkr.

Kontaktcenter

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 0,5 mnkr. Underskottet avser främst minskade intäkter om 1,3 mnkr. Pågående pandemi har påverkat verksamhetens ekonomi då det under våren anställdes vikarier utöver budget för att säkra personalresurser för sommaren. Men minskat inflöde av ärenden och även minskad frånvaro i bemanningen ledde till arbetsbrist och intäktsbortfall då färre ärenden inkommit än budgeterat. Verksamheten har minskade volymer jämfört med budget för svarsgrupperna Äldre direkt, Funktionsnedsättning och Förskola. För att möta detta intäktsbortfall har verksamheten agerat för minskade personalkostnader och prognostiserar en kostnadsminskning om 0,8 mnkr.

Ekonomi

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 1,4 mnkr. Underskottet avser främst minskade intäkter om 3,1 mnkr men täcks inte fullt ut av de minskade kostnader om 1,7 mnkr. Intäktsbortfallet avser volymminskningar på leverantörsreskontra, kundreskontra och hyresadministration. Volymerna spås även att fortsätta minska ännu mer resterande del av året.

I leverantörsreskontraprocessen har verksamheten tydligt sett hur mängden leverantörsfakturor sjunkit i samband med pandemin. Orsaken till nedgången är bland annat stängda gymnasieskolor, inställda evenemang, stängda eller nedlagda verksamheter hos stadsdelsförvaltningarna och kraftigt minskad extern och intern representation generellt inom stadens verksamheter. Övergången till 20 dagars betaltid för leverantörsfakturor medförde en tydlig nedgång i antalet betalningspåminnelser vilket innebär ett ytterligare avbräck i intäkterna.

I kundreskontraprocessen ser man även där en minskning i volym kopplat till pandemin.

Några exempel på orsaker är stängda dagverksamheter och nedlagda eller utlagda äldreboenden hos stadsdelsförvaltningarna, minskad mängd kundfakturer för tillsynsavgifter, minskat antal kundfakturer avseende hyror för fastighetskontoret, utebliven fakturering från Visningsenheten hos SLK som enbart under sommaren brukar stå för ca 3000 manuella underlag.

Verksamheten ser även en intäktsminskning för hyresadministrationen. Under pågående pandemi har det dels skett en minskning av antalet skapade avtal vilket beror på att äldre (eller deras anhöriga) inte velat flytta in i erbjudet boende. Dels finns det samtidigt en ökning i antalet avslut av avtal på grund av dödsfall till följd av pågående pandemi. Avsluten driver i sin tur en hel del arbete och innebär samtidigt en minskning av antalet administrerade avtal.

Verksamheten bedömer, utifrån de effekter som man identifierat, att den totala minskning av intäkter som uppkommer till följd av pågående pandemi från mitten av mars och framåt rör sig om minst 250 000 kr per månad.

Under perioden har arbetet med inkassohanteringen också varit mycket problematiskt efter systembytet som stadens inkassobolag Sergel inkasso genomförde under slutet av november 2019. Förvaltningen fick inte testa systemet innan det togs i drift. Systembytet medförde från start stora problem i form av felaktiga och saknade uppgifter som skapat tidskrävande differenser och en omständligare hantering av inkassoärenden. Detta har fortsatt genererat mycket merarbete för förvaltningen under hela året. Detta har bidragit till behov av att behålla extra personal längre än planerat för att kunna hantera problemen som uppstått, med ökade kostnader till följd. Det motsvarar för hela perioden knappt 200 000 kr i extra kostnader som ligger utanför ordinarie arbete.

Rekrytering

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

Lokalplanering

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat. Intäkterna prognostiseras minska med 0,8 mnkr på grund av lägre efterfrågan än budgeterat. Personalkostnaderna förväntas också minska med 0,8 mnkr för att möta den lägre efterfrågan.

Distributionscentralen (Tillfälligt uppdrag)

I mars fick serviceförvaltningen i uppdrag att säkerställa distribution av skyddsmaterial till stadens och länets vård- och omsorgsverksamhet. I samband med detta upprättades en distributionscentral inom förvaltningen. Beslut är fattat att verksamheten ska finnas till och med september. Serviceförvaltningen avvaktar eventuellt beslut om förlängning.

Administrativa avdelningen ställde snabbt om befintlig verksamhet och omfördelade tre medarbetare att ansvara för logistiken, uppdatera aktuellt lagersaldo samt ansvara för in- och utleveranser. Uppskattningen är att dessa personer avsatt ca 75% av sin ordinarie arbetstid till uppdraget vilket finansieras inom befintlig budgetram. Ingen lokalkostnad har tillkommit för uppdraget. De kostnader som tillkommer avser visstidsanställd personal, övertidsersättning samt extrakostnader för utökad larmbevakning och inköp av viss utrustning.

Distributionscentralen har under perioden april till och med augusti bemannats mellan kl 8-19 samt haft beredskap för in- och uttransporter under helger. Från slutet av augusti bemannas verksamheten endast på vardagar. Under april och maj förekom en hel del övertidsarbete, därefter har flödet varit jämnare och i huvudsak varit möjligt att utföra inom planerad

arbetstid.

Resultatenheter

Servicenämnden är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 3,3 mnkr planeras 1,3 mnkr att används för att täcka kostnader för strategiska satsningar. De strategiska satsningarna innehåller bl.a. upphandling nytt ärendehanteringssystem, div utbildningsinsatser.

Resterade resultatfond om prognostiserade 2,0 mnkr från 2020 föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2020 beräknas 0,3 mnkr nyttjas för tilläggsanskaffningar i form av inventarier. Den största delen av investeringen avser möbler för att bättre anpassa lokalerna för verksamhetens krav.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Omslutningsförändringar

Budgetjusteringar

Medel för lokaländamål

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver nämndens tillgångar och skulder per 2020-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 68 293 209 kr. Av omslutningen avser 3 303 871 kr anläggningstillgångar som till största del är inventarier. Omsättningstillgångarna uppgår till 64 989 339 kr och avser i huvudsak interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 35 316 570 kr. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 23 047 292 kr. Vidare finns diverse kortfristiga ffordringar om 6 625 467 kr som främst avser ingående moms.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med motsvarande period 2019 har tillgångarna minskat med 984 372 kr. Den största minskningen avser lägre Ingående mervärdesskatt på 891 722 kr.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 68 293 209 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 9 388 696 kr varav leverantörsskulder uppgår till 5 402 368 kr. Upplupna kostnader uppgår till 3 439 315 kr och avser löner, IT-kostnader, telefoni m.m.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med föregående år har skulderna ökat med 674 542 kr. Ökningen avser främst upplupna kostnader om 1 803 876 kr. Skillnaden beror på upplupna löner och sociala avgifter och avser årets löner revision 2020 där man ännu inte slutit några avtal.

Eget kapital uppgår till 58 904 513 kr och har minskat med 1 658 913 kr i jämförelse med samma period föregående år.

Övrigt**Intern kontroll**

Förvaltningen har till största delen genomfört internkontroll enligt plan men den pågående pandemin har inneburit att förvaltningens arbete med den interna kontrollen har försenats eller har utförts i lägre omfattning än enligt plan. Vissa kontroller som skulle ha utförts under första halvåret är nu planerat att ske under hösten.

Revisionskontoret har genom PWC genomfört en granskning av inköpsprocessen avseende köp av konsulttjänster. Syftet med granskningen är att bedöma om den interna kontrollen avseende inköpsprocessen (med fokus på köp av konsulttjänster) är tillräcklig. Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen är tillräcklig i granskad process och föranleder inga rekommendationer. Inga tidigare rekommendationer finns att följa upp inom granskningsområdet.

Noterade mindre avvikelser

Förvaltningen har under året arbetat fram rutiner för att säkerställa att personuppgifter hanteras korrekt. Ett omfattande arbete med upprättande av ett behandlingsregister har genomförts. Implementering av rutiner för kontroll och uppföljning av dessa är något försenat och de kontroller som anges i nämndens internkontrollplan avseende hantering av personuppgifter har inte påbörjats. Tidplan med aktiviteter och ansvarsfördelning kommer att tas fram för att implementera det tänkta arbetssättet och kontroller kommer att ske innan årsskiftet.

Förvaltningens arbete med behörighetshantering för behörighet till gemensam IT, (e-post, Officepaket t.ex.) och tjänstekort för inpassering och för att använda dator finns beskrivet på förvaltningens samarbetsyta. Ny förbättrad blankett för behörighet har arbetats fram. Rutinen är den som förvaltningen tidigare har arbetat efter. Förvaltningens anställda använder också flera andra system för förvaltningens egen räkning eller kundernas räkning. En systemkartläggning har skett under året av vilka system förvaltningen har och använder. Om rutiner finns och är kända för dessa system har inte kontrollerats.

Till följd av pandemin har den analys och kontroll som gäller marknadsanalyser prioriterats ner under det första halvåret då resurser har fått läggas på att tillgodose stadens och länets behov av skyddsutrustning. Kontroll och analys kommer i stället att ske under hösten och då omfatta hela året.

Förvaltningens nyttjandegrad i inköpssystemet under året är relativt låg och beror på flera orsaker. Vid felaktigt handhavande har berörda personer informerats om rutin. Den relativt låga utnyttjandegraden förklaras dock även av orsaker som förvaltningen lokalt inte kan påverka. Arbete med att förbättra befintliga rapporter och dialog med vissa leverantörer sker

på central nivå. Pandemin har påverkat frekvens för kontroll då resurser har prioriterats för den lagerverksamhet förvaltningen har för skyddsutrustning.

Stickprov på att behörig person har attesterat och godkänt leverantörsfaktura från First Card. Kontroller har genomförts och av 137 fakturor har 107 kontrollerats. Fem av dessa har haft felaktigt redovisad moms. Fem fakturor har inte blivit attesterade av rätt person, det vill säga överordnad chef. Godkännare som missat att distribuera fakturor till överordnad chef och berörda chefer har blivit informerade om regelverket genom mejl.

Fakturor som avser egna utlägg och utlägg som redovisats via stadens lönesystem har inte kontrollerats under året. Detta då kontroll av moms ska ske mot ett fysiskt kvitto, vilka inte lämnas in då medarbetare främst arbetat hemifrån under rådande pandemi. Samtidigt har antal egna utlägg minskat under pandemin. Förvaltningen bör dock ta fram en anpassad rutin så att kontroll av egna utlägg kan ske innan årets slut.

Konsekvenser av Covid-19-pandemin

Nämndens verksamheter har under perioden visat att de är väl rustade för att fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser. Genom förvaltningsövergripande samarbete har verksamhetsområdena minimerat konsekvenserna av pågående pandemi och skapat kontinuitet i verksamheterna.

Förvaltningens krisledning aktiverades den 16 mars. Den 24 mars beslutade krisledningen att från och med den 25 mars skulle alla medarbetare som kan arbeta hemifrån göra det tills vidare. Medarbetare uppmanades att i dialog med närmaste chef möjliggöra för arbete hemifrån. De medarbetare som ville fick låna hem tangentbord, skärm och andra tillbehör för att kunna utföra sitt uppdrag i hemmiljö.

Förvaltnings krisledning avaktiverades 30 juni men beslutet om hemarbete har kvarstått. Den 1 september beslutade förvaltningsledningen att hemarbete ska fortgå året ut. En arbetsgrupp är tillsatt för att ta fram riktlinjer för att viss närvaro på kontoret ska kunna genomföras med minimal smittrisk.

Förvaltningen har aktivt arbetat med kommunikation på samarbetsytan för att informera, lugna och stärka medarbetarna. Samarbetsytan har uppdaterats kontinuerligt med stadens gemensamma budskap, information från förvaltningschef, tips och trix för hemarbete, information om hur man som chef leder på distans, vikten av informationssäkerhet vid distansarbete och mycket annat. Den omfattande kommunikationen har varit mycket uppskattad av medarbetarna. Flera av förvaltningens enheter har haft dagliga skypemöten för att förstärka gemenskapen på arbetsplatsen trots avstånden som uppstår när de flesta arbetar hemifrån.

Majoriteten av förvaltningens medarbetare arbetar fortsatt hemifrån och möten, workshops, kundmöten, referensgruppsmöten med mera genomförs med hjälp digitala verktyg. Den digitala mognaden har ökat generellt, vilket är en positiv effekt som förvaltningen kommer att bibehålla. Förvaltningen kan i vissa fall se ett behov av andra typer av digitala mötesverktyg. Under perioden har förvaltningen satt över möjligheter att införa alternativ till Skype då det inte upplevs som funktionellt i alla avseenden.

Ett antal medarbetare är schemalagda för att hantera de arbetsuppgifter som kräver att man är på plats, exempelvis posthantering, viss intygshantering, utskrifter och fysisk arkivering.

Begränsningar i funktionaliteten e-legitimation via mobila lösningar i telefonisystemet kräver också att vissa arbetsuppgifter utförs på kontoret. Alla processer och system kan tyvärr inte hanteras på distans, utan speciellt Kontaktcenters tekniska enhets medarbetare måste fortsatt arbeta på kontoret. Att jobba mobilt hemifrån medger inte heller all funktionalitet till nytta för invånarna vilket bör utredas vidare om hemarbetet fortsätter.

Hantering av vissa moment tar något längre tid hemifrån då inte alla medarbetare har plats för dubbla skärmar. Detta kompenseras inom verksamhetsområde ekonomi av att pandemin även genererat mindre volymer av leverantörsfakturor och kundfakturor med mindre manuell hantering som följd.

Inom verksamhetsområde ekonomi ändrades, i samband med hemgång, öppettiderna för supporten till ekonomi, hyresadministrationen och avgiftshanteringen. Detta har fungerat väl under perioden och inte nämnvärt påverkat verksamhetens svarsfrekvens. Planen är därför att de ändrade öppettiderna kvarstår året ut.

Under perioden har verksamhetsområde lön och pension anpassat öppettiderna för telefonifunktion för stadens medarbetare. De förändrade öppettiderna har fungerat väl och bemanningen i funktionen kommer att öka från september för att säkerställa det förväntade svarstiderna.

Pågående pandemi har kraftigt påverkat stadens avtal som serviceförvaltningen har avtalsuppföljningsansvar för. Många leveranser har stoppats och bokats av på grund av att verksamheter i staden helt eller delvis stängts. Många avtal har minskat i omfattning medan några avtal istället har ökat i leverans. Det i sig har inneburit utmaningar för stadens leverantörer men även för stadens verksamheter.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har arbetat med inköp av skyddsmaterial och varit involverade på olika sätt i den centrala materialfunktion som satts upp för staden. Administrativa avdelningens internservice har ställt om sin verksamhet för att sköta distributionscentralen som försett staden och länet med skyddsmaterial. Uppdraget har inneburit bemanning utöver ordinarie kontorstid samt med beredskap under helg. Med anledning av detta, och för att klara sommarens semestrar har verksamheten förstärkt bemanningen med fyra allmänt visstidsanställda. Kostnader har tillkommit för detta samt för inköp av utrustning och förstärkning av bevakning.

Inom verksamhetsområde Kontaktcenter har pandemin krävt att verksamheten fått göra många anpassningar till följd de snabba förändringar för att kunna ge en god service kring aktuella frågor. Det har skett en översyn av rutiner, arbetssätt och omfördelning av arbetsuppgifter och ny teknik i samband med att större delen av personalen tidvis jobbar hemifrån.

Inflödet för de stora obligatoriska tjänsterna gällande äldreomsorg, funktionshinder och även till viss del skola har minskat i förhållande till årsprognosen. Efter vårens höga sjukfrånvaro har bemanningssituationen helt förändrats och frånvaron har starkt minskat i samband med hemarbetet. I mars togs beslutet att anställa "Corona-sommarvikarier" för att garantera bemanningen för sommaren. Men då inflödet minskat för vissa svarsgrupper och även det sammantagna resursbehovet uppstod arbetsbrist. För att kunna hantera den ekonomiska situationen har bemanningen anpassats genom avslut av tidsbegränsade anställningar.

Verksamhetsområde lokalplanering har inte haft någon större förändringar av inflödet av

uppdrag. Inriktningen har i större utsträckning förskjutits mot administrativa lokaler och kontor från bland annat boenden. Lokalprojekt kan ha försenas eller lagts i malpåse vilket kan få till följd att behovet av stöd kan bli stort innan årsskiftet. Den långsiktiga ekonomiska utvecklingen kommer också att påverka arbetet med lokaler.

Övrigt

Barns rättigheter

Att ha ett barnrättsperspektiv vid varje beslut eller åtgärd som rör barn är att beakta att dess rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara. Förvaltningen arbetar med att säkerställa att krav som ställs i de centralupphandlingar som berör stadens förskolor följer kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola.

Nämndens insatser förväntas underlätta för barn och deras vårdnadshavare att få information om grundskola, gymnasieskola, grundsärskola och gymnasiesärskola. Förvaltningen ger via Kontaktcenter information och vägledning som underlättar för vårdnadshavare att välja val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor. Informationen omfattar även vad som gäller för barn med funktionsnedsättning om deras rättigheter, stadens utbud av resurser och serviceformer.

Medarbetarna på Kontaktcenter barn och ungdom har tillgodosetts kunskaper om barnkonsekvensanalyser och stadens Program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad 2018-2022. Detta gjordes genom ett utbildningstillfälle tillsammans med stadens barnombudsman och förvaltningens kvalificerade utredare.