

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon 08-508 11 818**Till**
Servicenämnden
2015-05-19

Tertialrapport I 2015

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 1 till kommunstyrelsen.
2. Delar av de kundundersökningar som nämnden planerat att genomföra 2015 genomförs istället 2016.
3. Servicenämnden fastställer priser för tjänster avseende lokal-och fastighetsfrågor samt för de löneadministrativa tjänster som erbjuds till några av stadens bolag.

Christer Edfeldt
FörvaltningschefLiselothe Engelgren
VerksamhetschefKarin Toll-Lane
VerksamhetschefAnna-Karin Sandén
VerksamhetschefAnne-Sofie Ohlsson
VerksamhetschefMariann Hellström
Verksamhetschef

Sammanfattning

Servicenämnden bidrar planenligt till att infria stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Målen för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i stort komma att uppnås under året och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Prognosen för det ekonomiska årsutfallet visar ett överskott om 4,0 mnkr före resultatdispositioner. För utfallet efter resultatdispositioner prognostiseras ett överskott om 4,5 mnkr.

Inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman* erbjuder nämnden genom kontaktcenterverksamheten lättillgänglig, kvalificerad information och vägledning om äldreomsorg, förskola och skola m fl verksamheter inom staden. Kontaktcenter ska under året också medverka i en utredning som syftar till insatser som ska underlätta kontakten med verksamheter som erbjuder tidiga sociala insatser.

Nämnden bidrar till att infria målet *Ett klimatsmart Stockholm* bland annat genom att miljöhänsyn tas vid kravställande och uppföljning inom nämndens centralupphandlingar. Vidare medverkar nämnden till att infria målet genom att verka för en minskad elförbrukning samt i samband med transporter.

För att medverka till att uppfylla målet *Ett ekonomiskt hållbart Stockholm* genomför nämnden insatser för att effektivisera stadens administration. Här bidrar nämnden till att skapa förutsättningar för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och kunna fokusera på sina kärnverksamheter. Vidareutveckling av tjänsterna/upphandlingarna sker inom alla nämndens verksamhetsområden. HR-service som erbjuder rekryteringstjänster utvidgas vidare under året och det nya verksamhetsområdet lokalplanering bedöms också komma att utvecklas under året.

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

nämnden till att infria målet genom att värna om sociala och demokratiska värden i samband med upphandlingar.

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2015-05-12. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

Inledning

I det följande redovisas hur långt nämnden har kommit i arbetet med att bidra till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges inriktningsmål inklusive en analys av utfallet samt prognos för helåret. Som ett led i detta anges också uppfyllelsen av nämndens mål samt utfall och prognos för kommunfullmäktiges indikatorer. I redovisningen ingår också nämndens ekonomiska utfall för perioden samt en prognos för årsutfallet med kommentarer.

Till ärendet hör bilagor och blanketter för ekonomiska resultat enligt stadsledningskontorets anvisningar.

I kommunstyrelsens ”Avstämning av mål och budget 2015” anmodas servicenämnden att i tertiärrapport 1 fastställa nämndmål som anknyter till kommunfullmäktiges mål 1.6, 2.1, 4.5 och 4.8. För mål 4.2 ska beslut tas om ett årsmål för en av kommunfullmäktiges indikatorer. Vidare ska för mål 4.8 även nämndens aktiviteter fastställas. I enlighet med detta omfattar ärendet förvaltningens förslag till nya nämndmål, årsmål och aktiviteter under dessa rubriker. Därutöver ingår under mål 3.5 ett nämndmål för den nya verksamheten lokalplanerarna vilken överfördes till servicenämnden från socialnämnden den 1 mars 2015.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

 Uppfylls helt

Nämnden bidrar genom kontaktcenter till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Verksamheten erbjuder lättillgänglig och kvalificerad information och vägledning om äldreomsorg, förskola och skola m fl verksamheter inom staden. Kontaktcenter ska under året också medverka i en utredning om införande av ett


020-nummer som ska underlätta kontakten med verksamheter som erbjuder tidiga sociala insatser. Vidare medverkar nämnden till att infria målet i samband med det interna säkerhetsarbetet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

 Uppfylls helt

I enlighet med aktiviteten nedan ska socialnämnden i samråd med arbetsmarknadsnämnden och servicenämnden utreda införandet av ett 020-nummer till mottagningsgrupper, jobbtorg och socialjouren. Förvaltningen inväntar att socialförvaltningen ska initiera starten av detta arbete.


	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Socialnämnden ska i samråd med arbetsmarknadsnämnden och servicenämnden utreda införandet av ett 020-nummer till mottagningsgrupper, jobbtorg och socialjouren.	2015-01-01	2015-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5 Stockholm är en stad som håller ihop, med trygga och levande stadsdelar

 Uppfylls helt

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

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall T1 2014	Ars-mål	KF:s årsmål	Period
	Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA		100 %	100 %	100 %	2015

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Uppfylls helt

Nämnden medverkar till att uppfylla målet genom kontaktcenter i enlighet med vad som beskrivs under förslaget till nämndmål nedan.

Nedan anges i enlighet med kommunstyrelsens avstämningsärende förvaltningens förslag till formulering av nämndmål som anknyter till KF:s mål 1.6.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet

Uppfylls helt

Nämnden bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet genom Kontaktcenter Stockholm/Äldre direkt. Verksamheten erbjuder de äldre i staden (och deras anhöriga) en snabb, lättillgänglig och kvalificerad hjälp med information och vägledning inom äldreomsorgsområdet.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

Uppfylls helt

Servicenämnden värnar om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med nämndens centralupphandlingar, vid inköp av livsmedel och andra varor samt i samband med transporter med mera.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm är klimatneutralt

Uppfylls helt

Servicenämnden värnar om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas vid kravställande och uppföljning i samband med nämndens centralupphandlingar.

Nämnden deltar i ett samarbete inom staden som syftar till att utreda förutsättningarna för samlastning av stadens egna

varuleveranser. Trafiknämnden är huvudansvarig för detta uppdrag och i övrigt deltar även exploateringsnämnden i arbetet.

Därutöver bidrar nämnden till att infria målet bland annat vid inköp av livsmedel och andra varor, i samband med transporter samt genom att verka för en minskad elförbrukning och mindre avfall.

Nedan anges i enlighet med kommunstyrelsens avstämningsärende förvaltningens förslag till formulering av nämndmål som anknyter till KF:s mål 2.1.

Nämndmål :

Servicenämnden ska bidra till ett klimatneutralt Stockholm

Uppfylls helt



Servicenämnden värnar om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med centralupphandlingar. Ett minimikrav är att leverantören (entreprenören/utföraren) ska sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten. Vidare ställs specifika miljökrav som anpassas till föremålet för upphandling. Miljömålen följs upp systematiskt minst årsvis, då leverantören får redogöra för sitt miljöarbete samt insatser/resultat i förhållande till de ställda miljökraven. Vad gäller vissa avtalsområden, såsom exempelvis persontransporter, sker uppföljningen halvårsvis.

Servicenämnden deltar i ett samarbete inom staden som syftar till att utreda förutsättningarna för samlastning av stadens egna varuleveranser. Trafiknämnden är huvudansvarig för detta uppdrag och i övrigt deltar även exploateringsnämnden i arbetet. Målsättningen är att ett genomförandeprojekt ska vara igång senast 2018.

Nämnden medverkar också i arbetet med att ta fram stadens miljöprogram 2016-2019, i arbetsgruppen ”Gifffria varor och byggnader”.

Därutöver bidrar nämnden även till att infria målet genom att utveckla metoder för elektronisk hantering i de administrativa processerna (exempelvis med skanning) vilket bidrar till minskad miljöpåverkan av avfall och transporter. Nämnden är också delaktig i att uppnå målet vid inköp av livsmedel och andra varor

samt genom att verka för en minskad elförbrukning, bland annat genom användning av energisnål teknik.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall T1 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Elanvändning per kvadratmeter		38 kwh/kvm	32 kwh/kv m	32 kWh	2015

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

 Uppfylls helt

Nämnden arbetar inom ramen för sitt verksamhetsansvar vidare med att effektivisera och därmed minska kostnaderna för stadens administration. Här bidrar nämnden till att skapa förutsättningar för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och kunna fokusera på sina kärnverksamheter. Tjänsteutveckling bedrivs systematiskt med utgångspunkt från kundernas behov samt i beaktande av nyttan för staden som helhet.

Upphandlingsverksamheten deltar i kommunstyrelsens arbete med att kartlägga vilka områden som ska omfattas av en centralupphandling och kan genomföras av servicenämnden för att effektivisera och höja kvaliteten i stadens upphandlingsarbete.

KF:s mål för verksamhetsområdet:





3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva





 Uppfylls delvis

Nämnden bereder möjligheter för att ta emot några av jobbtorgens aspiranter genom att tillskapa praktikplatser inom förvaltningen. Samma ambitioner gäller för yrkesintroduktionsanställningar och lärlingsanställningar inom nämndens verksamheter. Dessutom inventerar förvaltningen möjligheterna till att erbjuda kommunal visstidsanställning till personer som behöver bryta bidragsberoende och få pröva ett arbete. En handläggare inom förvaltningen fungerar som kontaktperson med ett särskilt samordningsansvar för dessa frågor. Hittills har detta resulterat i ett praktikarbete för en av jobbtorgens aspiranter.

Förvaltningen planerar för att ta emot fem ungdomar i sommarjobb vilket innebär att årsmålet (sju) inte kommer att uppnås. Skälet till detta är förändringar i verksamheternas arbete

under året som innebär att arbetsuppgifter för ungdomarna inte kan erbjudas i tidigare förväntad omfattning.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	1 st	0 st	3 st	3 st	500 st	Tertial 1 2015
  Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	0 st	7 st		7 st	6 700 st	2015

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Arbetsmarknadsnämnden ska ansvara för att i samverkan med stadens nämnder och bolag genomföra ett utvecklingsarbete med syfte att stadens praktikplatser ska anpassas till de behov som finns hos jobbtorgens aspiranter. Stadens nämnder och bolag ska medverka i denna samverkan och i arbetet med att bereda aspiranterna praktiktillfällen	2015-01-01	2015-12-31	
  Nämnderna ska möjliggöra yrkesintroduktionsanställningar och lärlingsanställningar inom sina verksamheter	2015-01-01	2015-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

 Uppfylls helt

Nämndens bidrag till att infria målet sker i enlighet med verksamhetsplanen. Nämnden prognostiserar för året ett överskott om 4,0 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 4,5 mnkr efter resultatdispositioner.

Periodens målsättningar och avsedda resultat uppnås i stort. Nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms huvudsakligen komma att infrias och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat.

Nämnden arbetar planerligt vidare med att utveckla tjänsterna i dialog med kunderna och övriga intressenter. För att underlätta för kunderna att finna information och använda tjänsterna pågår planerligt ett arbete med att utveckla en kundportal. Kundernas/medborgarnas uppfattning om tjänsterna följs upp och resultatet används som utgångspunkt för förbättringsarbete. För att få mer tid att analysera och använda kundernas synpunkter som underlag för verksamhetsplaneringen, föreslår förvaltningen att de planerade årliga kundundersökningarna för kontaktcenter, upphandling, ekonomi samt lön och pension skjuts fram och genomförs under våren med start 2016. Inför genomförandet kommer förvaltningen också att se över formerna för undersökningen.

Förhoppningen är också att förändringen av tiden för undersökningarna ska medföra ett högre antal svarande jämfört med tidigare år. Antalet svarande har de senaste åren varit färre än önskvärt och en faktor som kan ha bidragit till detta är att genomförandet har skett samtidigt som stadens medarbetarundersökning.

Som en konsekvens av ovan utgår ett antal indikatorer för kundnöjdhet med tillhörande årsmål från årsplaneringen 2015. Dock kvartstår nämndens indikatorer och årsmål för kontaktcenters medborgarundersökning samt för uppföljning av uppdrag gällande HR-service och upphandling då dessa mätningar sker på annat sätt.

Alla medarbetare engageras i att förverkliga den gemensamma värdegrunden i verksamheterna. Som ett led i detta har ett värdegrundsspel genomförts under våren och erfarenheterna från detta ska användas i fortsatta diskussioner om serviceattityd, ansvar, bemötande med mera. Vidare fortsätter satsningen på bemötandefrågor också i form av coachning av medarbetarna.

Arbetet med Lean som metod för verksamhetsutveckling, ökat kundvärde och effektivisering fortsätter inom förvaltningen. Med syftet att öka kostnadsmedvetenheten och skapa incitament för fortsatt effektivisering inom staden ses prismodellerna för verksamheterna över.

Kontaktcenters verksamhet sker planenligt och nämndens mål för verksamheten bedöms som helhet komma att uppfyllas. Andelen ärenden som löses vid första kontakten är under perioden 87% (samma som prognosen för helåret) vilket innebär att nämndens mål som är 80% bedöms komma att överträffas. Årsmålet för andelen besvarade samtal inom en minut kommer dock troligen inte att uppnås då utfallet för perioden (67 %) är lägre än årsmålet (85%). Fortsatta insatser i form av förstärkt bemanning inom vissa delar av verksamheten sker som åtgärd för att förbättra resultatet och prognosen för helåret är 75%. Här ska tilläggas att 83% får svar inom tre minuter vilket motsvarar vad medborgarna bedöms uppfatta som en rimlig väntetid.

Under året genomförs kontinuerliga medborgarundersökningar. Andelen medborgare som är nöjda eller mycket nöjda med servicen som helhet uppgår under perioden till 83%, att jämföra med nämndens årsmål 90%. Resultatet baseras på 800 svar vilket innebär en god statistisk säkerhet. Det kan noteras att medborgarnas nöjdhet vad gäller servicen som helhet ofta får ett något lägre värde än de ingående delarna såsom exempelvis att ha fått sitt ärende löst (87% enligt ovan), bemötandet (87% nöjda) och uppfattningen att handläggaren inger förtroende (85%). Samtliga dessa värden är högre än 2014 och sammantaget bedöms att det finns förutsättningar för att uppnå målet.

En översyn av omfattning och uppdrag för Äldre direkt inom kontaktcenter ska göras under året i syfte att se hur samverkan med stadsdelsnämnderna kan öka. Förvaltningen har här startat ett samarbete med äldreförvaltningen som ska utmynna i ett gemensamt ärende till servicenämnden och äldrenämnden i höst. När det gäller andra omsorgsfrågor fortsätter förvaltningen under året att öka kunskapen om hjälpmedel som underlättar för personer med funktionsnedsättning att kommunicera med staden. Bland annat har kontaktcenter deltagit vid Funkas tillgänglighetsdagar i april.

Kontaktcenter erbjuder sedan hösten 2014 webbredaktörstjänster vilka har blivit mycket efterfrågade inom staden. Denna funktion förväntas utvecklas under året. Kontaktcenter kommer också att fortsätta vara en aktiv part i arbetet med att ytterligare underlätta för familjer att ansöka till sommarkollo.

Upphandlingsverksamheten har i enlighet med verksamhetsplanen arbetat med ett flertal centrala upphandlingar,

såsom exempelvis inom områdena förbrukningsmaterial, kontorsmaterial och AV-produkter. För upphandlingar påbörjade 2014 har avtal tecknats för bl.a. IT-konsulttjänster (4 av 6 områden), annonsförmedling och resebyråttjänster. Därutöver har ett antal gemensamma upphandlingar genomförts samt ett flertal uppdrag gällande upphandling eller förnyad konkurrensutsättning från enskilda förvaltningar och bolag. Verksamhetens årsmål för andel nöjda kunder vad gäller uppdrag (100%) förväntas uppnås.

Verksamheten deltar i kommunstyrelsens arbete med att kartlägga vilka områden som ska genomföras som centralupphandling och som kan överföras till servicenämnden i syfte att effektivisera och höja kvaliteten i stadens upphandlingsarbete. Vidare medverkar avdelningen även i kommunstyrelsens arbete med att ta fram ny upphandlingspolicy.

Ett arbete med att se över avtalsförvaltningen har startat och avdelningen rekryterar en avtalsförvaltare för varor. Därutöver deltar verksamheten planerligt även i stadens projekt Effektiva inköpsprocesser. En e-handelssupport håller på att etableras vilken ska starta i oktober.

Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration genomförs planerligt och årsmålen för antal fakturor per administratör förväntas uppnås. Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per administratör och månad uppgår för perioden till 6 044 respektive 3 129, att jämföra med årsmålen som är 5 000 respektive 3 400 (se bilaga 2). Volymerna varierar kraftigt mellan årets månader. För båda processerna gäller dock att volymerna följer tidigare års fördelning över året vilket ligger till grund för bedömningen att målen kommer att nås.

Verksamheten arbetar med att hitta effektiva lösningar för de förbättringsområden som identifierades i kundundersökningen 2014, bland annat avseende information. Vidare ska nämnas att verksamheten deltar i arbetet med att implementera det upphandlade ekonomisystemet Agresso Milestone 4, samt i breddinförandet av Effektivt inköp.

Central avgiftshantering för kommunala förskolor och fritidshem införs planerligt. I framtiden kan det bli aktuellt med att erbjuda denna tjänst till fristående utförare och nämnden avvaktar att stadsledningskontoret ska utreda förutsättningarna för detta.

Lokalplanerarna är en för servicenämnden ny verksamhet (överförd från socialnämnden mars 2015). Verksamheten erbjuder ett kvalificerat beställarstöd till stadens förvaltningar/bolag i deras roll som hyresgäst vilket inkluderar ett brett utbud av tjänster inom lokal- och fastighetsområdet.

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löne-och pensionsadministration bedrivs planenligt. Årsmålet 960 löner per helårsarbetare och månad bedöms komma att överträffas (prognosen för året är 1 100 och utfallet för perioden är 1 084, se bilaga 2). Resultatet sammanhänger med en ökning av antalet lönespecifikationer vilket främst beror på ett ökat antal anställningar inom staden. Andelen frågor till löneservicefunktionen som löses vid första kontakten är över 90% och tillgängligheten för inkommande samtal under perioden har varit 88%. Under hösten kommer en ny teknik för självrapportering för timanställda tas i bruk, vilket förväntas påverka andelen lönehantering som sker manuellt.

Pensionsadministrationen har handlagt 730 ärenden och genomfört tre informationsmöten. Verksamheten fortsätter ett tidigare påbörjats arbete med att kvalitetssäkra rutiner och information till medarbetare och förvaltningar, vilket sker i samarbete med stadsledningskontoret.

Med utgångspunkt från bland annat resultatet av 2014 års kundundersökning sker en utveckling av löne-och pensionsverksamhetens arbetssätt och aktiviteter med syftet att i högre grad anpassa servicen till kundernas behov, exempelvis vad gäller tillgängligheten i löneservice och chefsstöd.

HR-service har fortsatt att utvidgas under året. Andelen anslutna förvaltningar är i nuläget 84% och bedömningen är att årsmålet 90% kommer att uppnås. Uppdragsgivarna bedöms vara mycket nöjda med tjänsterna då den kvalitetsuppföljning som görs efter varje uppdrag visar att 93% av kunderna är nöjda med tjänsten som helhet (resultatet baseras på en svarsfrekvens om 82 %). Årsmålet om 90% nöjda kunder förväntas därmed uppnås.









Ett pilotprojekt med utbildningsförvaltningen avseende rekrytering av lärare (ca 150 st) i tre skolområden startade den 1 april. Knappt ett 60-tal uppdrag har hittills påbörjats och arbetet med rekryteringarna fungerar bra.



I övrigt kan nämnas att HR-service har strategiska möten om verksamhetens inriktning tillsammans med stadsledningskontoret samt att man deltar i arbetet med upphandlingen av ett nytt rekryteringssystem för staden.



Kommentarer till kommunfullmäktiges aktiviteter

Servicenämnden fastställer under respektive nämndmål indikatorer som i olika avseenden speglar verksamheternas effektivitet. Detta avser exempelvis andel frågor/ärenden som löses vid första kontakten, andel nöjda kunder samt produktivitet. Förvaltningen följer och analyserar frågan under året med avsikten att bedöma om några tillägg eller ändringar av indikatorerna ska göras inför 2016.

Förberedelser för att implementera ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter pågår. I nuläget utreds frågan om val av systemlösning.

Indikator	Perio- dens utfall	Perio- dens utfall VB 2014	Prog- nos helår	Års mål	KF:s årsmål	Period
  Antal tävlande i kvalitetsutmärkelsen		1 st		1 st	tas fram av nämnden	2015
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	97,75 %	92,1 %		100 %	100 %	Tertial 1 2015
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	98,0 %	95,9 %		100 %	100 %	Tertial 1 2015
  Nämndens prognossäkerhet T2		-6 %			+/- 1 %	2015

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Servicenämnden ska formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet.	2015-01-01	2015-12-31	

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 	Servicenämnden ska fortsätta implementeringen av ärendehanteringssystem inom hela nämnden.	2015-01-01	2015-12-31	

Uppföljning av driftbudget

Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Budget 2015	Bokfört tom april	Prognos	Budgetjustering	Resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	199,8	58,3	204,4		-4,6
Varav avskrivningar och internränta	1,2	0,4	1,2		0,0
Intäkter	199,8	64,1	208,4		8,6
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	5,8	4,0	0,0	4,0
Ingående resultatfond			7,9		7,9
Utgående resultatfond			7,4		7,4
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	5,8	4,5	0,0	4,5

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 199,8 mnkr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster samt lokalanering.

För året prognostiseras ett överskott om 4,0 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 4,5 mnkr efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 7,9 mnkr varav 0,5 mnkr nyttjas för strategiska satsningar.

Från och med första maj 2015 övergår gemensam växel från kontaktcenter till verksamhetsområdet upphandling. Detta innebär budgetförändringar på så sätt att kostnadssidan för kontaktcenter ändras från 38,3 mnkr till 37,6 mnkr respektive att intäktsidan minskar från 48,4 mnkr till 47,3 mnkr. Kostnaderna och intäkterna för verksamhetsområdet upphandling ökar med motsvarande belopp, d v s från 17,0 mnkr till 17,7 mnkr respektive från 20,0 mnkr till 21,1 mnkr.

Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Budget 2015	Bokfört tom april	Prognos	Avvikelse	Bokslut2014
Nämnd och administration	39,8	11,0	40,4	-0,6	41,9
HR-Service	4,6	2,1	7,8	-3,2	3,2
Löneadministration	38,3	10,8	37,3	1,0	37,4
Upphandling	17,7	5,0	19,0	-1,3	13,3
Kontaktcenter	37,6	11,5	39,1	-1,5	35,6
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>16,4</i>	<i>4,2</i>	<i>16,4</i>	<i>0,0</i>	<i>13,4</i>
Ekonomiadministration	57,8	17,0	56,8	1,0	50,9
Lokalplanerarna	2,8	0,5	2,8	0,0	0,0
Avskrivningar	1,1	0,4	1,0	0,0	1,2
Internränta	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1
Summa kostnader	199,8	58,3	204,4	-4,6	183,6
Nämnd och administration	0,9	0,3	1,5	0,6	1,8
HR-Service	5,5	1,3	7,7	2,2	3,4
Löneadministration	48,0	16,4	48,4	0,4	50,5
Upphandling	21,1	6,0	22,2	1,1	15,4
Kontaktcenter	47,3	16,8	49,6	2,3	50,4
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>21,6</i>	<i>5,6</i>	<i>21,6</i>	<i>0,0</i>	<i>21,5</i>
Ekonomiadministration	73,5	22,6	75,5	2,0	69,9
Lokalplanerarna	3,5	0,7	3,5	0,0	0,0
Summa Intäkter	199,8	64,1	208,4	8,6	191,3
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0		4,0	4,0	7,7
Ingående resultatfond			7,9	7,9	7,0
Utgående resultatfond			7,4	7,4	7,9
Nettoresultat efter resultatdisposition	0,0	5,8	4,5	4,5	6,8

Budgetkommentar per verksamhetsområde

Nämnd och administration

I nämnd och administration ingår kostnader för nämnd, direktör, administrativa avdelningen samt för förvaltningens gemensamma kostnader som t ex lokalkostnader, telefoni och företagshälsovård. Här bokförs också kostnader av

engångskaraktär såsom vissa större utbildningsinsatser, utvecklingsprojekt samt kommunikationsinsatser som finansieras med medel ur resultatfonden. Verksamheten prognostiserar ett underskott om 0,6 mnkr. Underskottet beror främst på de engångsinsatser som ovan nämnts.

Verksamhetsområde löneadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 1,4 mnkr. Överskottet avser främst kostnadssidan om 1,0 mnkr och beror på vakanta tjänster samt sjukskrivningar. Avvikelsen på intäktsidan om 0,4 mnkr beror på ökade volymer.

Verksamhetsområde upphandling

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 0,2 mnkr. Underskottet beror på högre kostnader än planerat.

Kontaktcenter Stockholm inklusive Äldre Direkt

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,8 mnkr. Överskottet avser intäktsidan och beror främst på den växande webbredaktionen, ett ökat antal ärenden till e-supporten samt flera mindre nya uppdrag vilket sammantaget inneburit större intäkter än planerat.

Verksamhetsområde ekonomiadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 3,0 mnkr. Överskottet beror dels på större intäkter än planerat om 2,0 mnkr vilket beror på ökade volymer (förlängt avtal med Stockholm vatten), dels lägre kostnader än beräknat om 1,0 mnkr beroende på sjukskrivningar och vakanser.

Verksamhetsområde HR-Service

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 1,0 mnkr. Underskottet avser kostnadssidan och beror främst på högre personalkostnader än planerad beroende på ökad bemanning.

Verksamhetsområde Lokalplanerarna

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat. Priser för verksamhetsområdets tjänster (lokal-och fastighetsfrågor) förslås fastställas i enlighet med bilaga 4.

Resultatenheter

Servicenämnden är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 7,9 mnkr planeras 0,5 mnkr att används för att täcka kostnader för strategiska satsningar.

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2015 beräknas 1,0 mnkr nyttjas för tilläggsanskaffningar i form av inventarier.

Övrigt

Viss komplettering av prislistan (bilaga 4) har gjorts beträffande löneadministrativa tjänster till bolagen samt om hyresadministrativa tjänster, andrahandsuthyrning. Detta utöver ovan nämnda priser för lokalplaneringstjänsterna.

Nämndmål för verksamheterna

Förutom de nämndmål som redovisas under andra mål i rapporten (1.6, 2.1, 4.5 och 4.8) finns i verksamhetsplan 2015 nämndmål som är specifika för verksamheterna:

- Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service.
- Servicenämnden ska effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster.
- Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration.
- Servicenämnden ska effektivisera stadens löne-och pensionsadministration.

Servicenämnden har i verksamhetsplanen också antagit ett mål för HR-service i vilket anges att nämnden ska erbjuda stadens

förvaltningar och bolag effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster.

För att bättre fånga det övergripande syftet med HR-service föreslås en justering av nämndmålet för denna verksamhet enligt följande:

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

Servicenämnden har i enlighet med budget 2015 övertagit ansvaret för lokalplanerarna (en samordnad stadsövergripande funktion) från socialnämnden. Denna verksamhetövergång skedde 2015-03-01. För lokalplanerarna föreslås följande nämndmål gälla under 2015:

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

Samtliga nämndens mål för verksamheterna bedöms komma att uppfyllas.

Inom ramen för målen ovan har nämnden också årsmål för nämndens indikatorer vilka avser kundnöjdhet och produktivitet med mera. Prognos och utfall för dessa rapporterats ovan under kommunfullmäktiges mål 3.5. Där inget annat anges överensstämmer prognosen för året med respektive årsmål.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

 Uppfylls helt

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

Nämnden bidrar också till att infria målet genom att verka för en socialt och demokratiskt hållbar utveckling i samband med upphandlingar och vid deltagande kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy för staden.

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

4.1 Stockholm är fritt från diskriminering

 Uppfylls helt

Nämndens ambition är att alla beslut ska präglas av ett jämlikhets- och jämställdhetsperspektiv samt att bemötandet och servicen ska anpassas så att den svarar mot alla medborgares behov oavsett etnisk bakgrund, kön, sexuell läggning m m. Medvetenheten om genusperspektivet ska öka inom organisationen, bl a genom användning av könsuppdelad statistik, exempelvis vad gäller löner och sjukfrånvaro.

Förvaltningen tillämpar kompetensbaserad rekrytering av personal vilket innebär att kompetensen alltid ska vara avgörande vid rekrytering oberoende av sökandes kön, ålder etc.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

 Uppfylls helt

Servicenämnden bidrar i enlighet med planeringen till att infria målet. Det är dock först när resultatet av årets medarbetarundersökning finns tillgängligt (under hösten) som en utförlig analys kan göras gällande måluppfyllelsen för medarbetarfrågorna.

Fortsatta insatser sker för att främja hälsa och minska sjukfrånvaron. Friskvård erbjuds planenligt såsom exempelvis friskvårdstimme, subventionerad massage, fri tillgång till träningslokal samt en friskvårdspeng om 1 000 kr/år. Varje enhet/avdelning har mål för sjukfrånvaron och följer och analyserar hur den utvecklas. För att ge ytterligare förutsättningar för en minskad sjukfrånvaro är arbetsgivaren aktiv i frågan bl a genom s k tidiga insatser samt att rehabiliteringsinsatser genomförs i enlighet med stadens direktiv på området.

















Med ambitionen att minska i synnerhet den korta sjukfrånvaron erbjuds samtliga verksamheter under året särskilda insatser i samarbete med företagshälsovården. Här används strukturerade bedömningssamtal för att klargöra anledningen till frånvaron

samt kartlägga hinder och resurser som är viktiga att beakta. Utifrån denna bedömning ges sedan rekommendationer till insatser vilka sedan genomförs och följs upp.

Arbetsmiljö

Nämnden verkar aktivt för att medarbetarna ges goda arbetsvillkor bl a genom att erbjuda en bra arbetsmiljö. Cheferna följer tillsammans med sina medarbetare kontinuerligt upp arbetsmiljöfrågorna för att gemensamt säkerställa att friskfaktorer för arbetsmiljön stöds samt att riskfaktorer minimeras. Med utgångspunkt från resultatet från medarbetarundersökningen 2014 har verksamheterna identifierat förbättringsområden och tagit fram handlingsplaner vilka genomförs och följs upp under året. När det gäller ledarskapsfrågor kan nämnas att chefernas feed-back till medarbetaren är ett förbättringsområde som uppmärksammas särskilt under året.

Enligt avstämningsärendet ska nämnderna i tertialrapport 1 redovisa ett målvärde för indikatorn andelen medarbetare som inte upplever sig diskriminerade på sin arbetsplats. Förslaget till målvärde för servicenämnden år 2015 är 100%.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2014	Prognos helår	Års-mål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex		80		82	82	2015
  Andel medarbetare med ofrivillig deltid som erbjuds heltid		100 %		100 %	100 %	2015
  Andel medarbetare som inte upplever sig diskriminerade på sin arbetsplats		-			100 %	2015
  Ledarskapsindex		-		80	78	2015
  Motivationsindex		-		82	82	2015
  Sjukfrånvaro	6,0 %	6,2 %	5,8 %	5,8 %	4,4 %	Tertial 1 2015
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,4 %	-	2,4 %	2,4 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2015
  Styrningsindex		-		83	82	2015

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.5 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar till att infria målet genom kontaktcenter som erbjuder information och service som så långt det är möjligt görs tillgänglig för alla oavsett förutsättningar, exempelvis vad gäller funktionsnedsättning. Vidare tillhandahålls service på flera språk.

Nedan anges i enlighet med kommunstyrelsens avstämningsärende förvaltningens förslag till formulering av nämndmål som anknyter till KF:s mål 4.5.



Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar till att uppfylla målet genom kontaktcenter som så långt det är möjligt tillhandahåller information och service som görs tillgänglig bland annat för personer med funktionshinder. Vidare erbjuds information och vägledning på flera språk såsom exempelvis finska, engelska, arabiska m fl.

Under året genomförs kontinuerligt medborgarundersökningar. Andelen medborgare som är nöjda med servicen som helhet uppgår under perioden till 83% (se också mål 3.5 ovan).

Indikator	Perio- dens utfall	Perio- dens utfall VB 2014	Prog- nos helår	Årsm ål	KF:s årsmål	Period
  Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	83	82	90	90	tas fram av nämnden	Tertial 1 2015



KF:s mål för verksamhetsområdet:





4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

 Uppfylls helt

Nämnden bidrar genom upphandlingsverksamheten till att staden utvecklas i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Här deltar verksamheten i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy för staden samt i en översyn gällande stadens avtalsområden för centralupphandling och avtalsförvaltningen inom dessa. Verksamheten deltar också i ett arbete med att ta fram riktlinjer för hur staden ska arbeta enligt ”Vita jobb-modellen”. Därutöver bidrar verksamheten till att infria målet genom att vid all upphandling ställa tydliga kvalitetskrav.

Inför breddinförandet av effektivt inköp kommer nämnden under året att erbjuda utbildning gällande inköp och upphandling. I denna aktivitet deltar både ekonomiverksamheten och upphandlingsverksamheten.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall T1 2014	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår		100	100 %	tas fram av nämnd/styrelse	2015

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden kartlägga på vilka ytterligare områden servicenämnden bör överta ansvaret för upphandlingar	2015-01-01	2015-12-31	
  Servicenämnden ska erbjuda utbildning till upphandlande enheter kring inköp och upphandling	2015-01-01	2015-12-31	

Nedan anges i enlighet med kommunstyrelsens avstämningsärende förvaltningens förslag till formulering av nämndmål och aktiviteter som anknyter till KF:s mål 4.8




Nämndmål:

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

Nämnden bidrar genom upphandlingsverksamheten till att staden utvecklas i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Här deltar verksamheten i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy för staden. Här anges i budgeten exempelvis att det av policyn ska framgå att sociala krav alltid ska ställas vid upphandlingar så att de anställdas rättigheter ska värnas och utvecklas. Verksamheten deltar också i ett arbete med att ta fram riktlinjer för hur staden ska arbeta enligt ”Vita jobb-modellen”. Därutöver bidrar verksamheten till att infria målet genom att vid all upphandling ställa tydliga kvalitetskrav.

Upphandlingsverksamheten deltar i ett arbete med att se över stadens avtalsområden för centralupphandling. I detta sammanhang ses även avtalsförvaltningen inom de koncerngemensamma områdena över.

Som ovan framgår kommer nämnden under året att erbjuda utbildning gällande inköp och upphandling.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Serviceförvaltningen upphandling ska delta i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en ny upphandlingspolicy för staden.	2015-01-01	2015-12-31	
	Serviceförvaltningen upphandling deltar i ett arbete med att ta fram riktlinjer för hur staden ska arbeta enligt ”Vita jobb-modellen”.	2015-01-01	2015-12-31	
	Serviceförvaltningen upphandling ska, med stöd av referensgrupper, säkerställa att relevanta och tydliga kvalitetskrav ställs i alla upphandlingar.	2015-01-01	2015-12-31	

Särskilda redovisningar

Uppföljning av miljöprogrammet

Nämnden har enligt miljöprogrammet uppföljningsansvar för delmål 3.2; upphandlad el i stadens verksamheter ska uppfylla kraven för miljömärkning. Förvaltningen följer kontinuerligt upp det gällande avtalet och bedömningen är i nuläget att målet uppfylls.

Enligt miljöprogrammet ska serviceförvaltningen upphandla ett kemikalierregister. Detta arbete har i samarbete med kemikaliecentrum på miljöförvaltningen påbörjats. En marknadsanalys är genomförd och nu fortsätter upphandlingsarbetet.

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål fortlöpande. Hanteringen av synpunkterna följer förvaltningens policy och system.

Sammantaget har under perioden 47 synpunkter på verksamheterna dokumenterats varav 23 avser klagomål och 24 gäller positiva synpunkter. Nio av klagomålen avser servicens effektivitet medan de övriga avser information, bemötande, tillgänglighet samt regler och riktlinjer. Förvaltningen har åtgärdat klagomålen, gett förklaring till berörd kund samt gett information om rutiner m m till berörda medarbetare. När klagomålet har gällt bemötande har ansvarig chef tillsammans med medarbetaren gått igenom vad som hänt och varför, hur det kan förhindras att hända igen samt återkopplat till kunden.

Förvaltningen har också tagit emot två klagomål gällande svårigheter att nå handläggare inom staden via telefon och mejl. Här tog förvaltningen upp frågan med leverantören för växelns respektive hänvisade medborgaren till berörd förvaltning.

Bilagor

1. Blanketter
2. Prestationer avseende ekonomiadministration och löneadministration
3. Prestationer och statistik för kontaktcenterverksamheten
 - a Äldre direkt, förskola m m
 - b Tyck till

4. Prislista