

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08-508 11 818**Till**
Servicenämnden
2016-05-17

Tertialrapport I - 2016

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 1 till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden antar nämndmålet ”Servicenämnden ska bidra till att Stockholms kretslopp är resurseffektiva”.
3. Servicenämnden antar nämndmålet ”Servicenämnden ska bidra till att transporter i Stockholm är miljöanpassade”.
4. Servicenämnden antar nämndmålet ”Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering”.

Christer Edfeldt
FörvaltningschefAnnika Rapp
Administrativ chefLiselothe Engelgren
VerksamhetschefAnna-Karin Sandén
VerksamhetschefAnne-Sofie Ohlsson
VerksamhetschefMariann Hellström
VerksamhetschefThomas Lundberg
VerksamhetschefKarin Toll-Lane
Verksamhetschef

Sammanfattning

Serviceutskottet bidrar planenligt till uppfyllelsen av stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Målen för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i stort komma att uppnås under året och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Prognosen för det ekonomiska årsutfallet visar ett nollresultat före resultatdispositioner. För utfallet efter resultatdispositioner prognostiseras ett överskott om 1,0 mnkr.

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

Utskottet bidrar till att infria målet *Ett klimatsmart Stockholm* bland annat genom att miljöhänsyn tas i samband med centralupphandlingar. Vidare har utskottet medverkat till att infria målet genom insatser för minskad pappershantering inom staden, bland annat genom skanning samt genom att verka för minskad miljöpåverkan inom de egna verksamheterna.

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

Utskottets 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 utskottet till att infria målet genom att värna om sociala och

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

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2016-05-10. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

Inledning

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

I kommunstyrelsens ”Avstämning av mål och budget 2016” anmodas servicenämnden att i tertiärrapport 1 fastställa nämndmål som anknyter till kommunfullmäktiges mål 4.3. Vidare anges i stadsledningskontorets kompletterade anvisningar till tertiärrapporten att servicenämnden ska fastställa nämndmål till mål 2.2 och 2.4 med anledning av genomförandansvar inom ramen för stadens miljöplan. I enlighet med detta omfattar ärendet förvaltningens förslag till nya nämndmål och aktiviteter under dessa rubriker.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

 Uppfylls helt



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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

 Uppfylls helt

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

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

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

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet

 Uppfylls helt

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

Vid kontaktcenter tillhandahålls information om alla aktiviteter för äldre i stadsdelsområdena. Här finns också tydlig information om

att kommunen blir utförare när äldre inte gör ett aktivt val av hemtjänst.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

Uppfylls helt

Nämnden bidrar till att infria målet *Ett klimatsmart Stockholm* bland annat genom att miljöhänsyn tas i samband med centralupphandlingar. Vidare har nämnden medverkat till att infria målet genom insatser för minskad pappershantering inom staden, bland annat genom skanning av löneunderlag samt genom att verka för minskad miljöpåverkan inom de egna verksamheterna.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Uppfylls helt

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

Arbetet med att inrätta en central elhandelsorganisation för utförande av kommunkoncernens elhandel pågår.


Nämndmål:


Serviceämnden ska bidra till en hållbar energianvändning

Uppfylls helt

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

Arbetet med att inrätta en central elhandelsorganisation för utförande av kommunkoncernens elhandel pågår.

Indikator-	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Prognos helår	Års mål	KF:s årsmål	Period
 Andel centralt upphandlad el som i enlighet med Bra miljöval produceras från förnyelsebara energikällor				100 %		2016

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

 Uppfylls helt

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

Arbetet med att utreda förutsättningar för samlastning av stadens egna varuleveranser pågår och en lägesrapport kommer att presenteras för berörda nämnder i juni.



Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att transporter i Stockholm är miljöanpassade

 Uppfylls helt

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

Arbetet med att utreda förutsättningar för samlastning av stadens egna varuleveranser pågår och en lägesrapport kommer att presenteras för berörda nämnder i juni.

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:


2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

 Uppfylls helt

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

Servicenämndens mål:



Servicenämnden ska bidra till att Stockholms kretslopp är resurseffektiva

 Uppfylls helt

Nämnden utreder i enlighet med budget 2016 förutsättningarna för att inrätta en funktion för återanvändning av möbler och inventarier inom stadens verksamheter.

Frågan har utretts under våren och i samband med detta har förvaltningen genomfört en omvärldsanalys. Härvid har man tagit del av erfarenheter från exempelvis Göteborgs stad och Stockholms läns landsting. En dialog har påbörjats med förvaltningar inom staden gällande behov och möjliga lösningar på området. Vidare har val av tekniskt system för funktionen utretts för att kunna tillhandahålla en webbplats för ändamålet. Ett pilotprojekt för att



pröva funktionen planeras att starta i oktober och pågå till sommaren 2017.

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

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

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar till en giftfri vardag och till att andelen ekologisk mat ökar inom stadens förskolor och skolor. Särskilda kemikaliekraav följs upp under avtalsperioden och upphandling av ett stadsgemensamt kemikaliehanteringssystem pågår.

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



Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är giftfri

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar planenligt till att barnen i stadens förskolor och skolor kan få en giftfri vardag och till att andelen ekologisk mat ökar. Särskilda kemikaliekraav ställs och följs upp under avtalsperioden, exempelvis gällande förbrukningsmaterial.

Upphandling av ett stadsgemensamt kemikaliehanteringssystem i samarbete med miljöförvaltningen pågår.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Genomföra upphandling av ett stadsgemensamt kemikaliehanteringssystem i samarbete med miljöförvaltningen	2016-01-01	2016-12-31	
	Ställa upphandlingskrav i enlighet med stadens kemikalieplan.	2016-01-01	2016-12-31	

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

 Uppfylls helt

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

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











KF:s mål för verksamhetsområdet:



3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

 Uppfylls helt

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

Förvaltningen planerar för att ta emot två ungdomar i sommarjobb vilket innebär att årsmålet bedöms komma att uppnås.

Indikator	Periode ns utfall	Utfall män/ pojka r	Utfall kvinn or/ flicko r	Utfall VB 2015	Prog- nos helår	Års mål	KF: s års mål	Perio d
  Antal aspiranter som fått kommunala visstidsanställningar	1st		1st		1 st	1 st	750	Tertia l 1 2016
  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	0st			1 st	1 st	1 st	500 st	Tertia l 1 2016
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb						2 st	10 000 st	2016
  Antal tillhandahållna platser för kommunala visstidsanställningar	1st		1st		1 st	1 st	800 st	Tertia l 1 2016
  Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi				5 st		2 st	800 0 st	2016

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

 Uppfylls helt

Förvaltningsövergripande frågor

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

Nämnden arbetar planenligt vidare med att utveckla tjänsterna i dialog med kunderna och övriga intressenter. För att underlätta för kunderna att finna information och använda tjänsterna pågår ett arbete med att samla all information om serviceförvaltningen i en kundportal. Kundundersökningar genomförs under året inom verksamheterna vilka används som utgångspunkt för förbättringsarbete. Arbetet med Lean som metod för verksamhetsutveckling, ökat kundvärde och effektivisering fortsätter inom förvaltningen.

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

I syfte att utveckla kundrelationer och förvaltningens arbete med tjänsteutveckling inrättas under våren en anställning som strateg som ska ansvara för dessa frågor. I uppdraget ingår också att utveckla arbetet med omvärldsbevakning och benchmarking. Tjänsten ska ingå i en stab som ska inrättas under våren och vara direkt underställd förvaltningsdirektören. Staben kommer i övrigt huvudsakligen att ansvara för kommunikationsstrategiska frågor samt vissa uppgifter inom ramen för ILS-arbetet.

Förvaltningens verksamheter

Kontaktcenters verksamhet bedrivs i enlighet med verksamhetsplanen. Service och svar på frågor till stockholmarna erbjuds inom en mängd områden såsom exempelvis förskola/skola, omsorgsverksamheter och parkeringstillstånd. Under årets tre första månader har kontaktcenter hanterat ca 129 000 ärenden. Andelen inkommande frågor som löses vid första kontakten uppgår till 86%, att jämföra med årsmålet om 80%. Vad gäller målet för andelen samtal som besvaras inom en minut (85%) är detta högt satt och har hittills inte uppnåtts (utfall 71%). Verksamheten arbetar här med särskilda insatser, bl a med uppföljning av statistik för att planera bemanning och möten, vilket har resulterat i en förbättring av resultatet med tio procentenheter jämfört med föregående år. Förhoppningen är att insatserna leder till att resultatet uppgår till 80% vid årets slut.

Verksamheten erbjuder information och vägledning på många språk såsom exempelvis engelska, finska, spanska, turkiska och arabiska. I budgeten för 2016 understryks också att personer med funktionsnedsättning på ett enkelt ska sätt kunna kommunicera med Stockholms stad och att det därför är viktigt att kontaktcenter har kunskap och kompetens kring de tekniska hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning. Som ett led i arbetet med att öka tillgängligheten kommer Teletal att under året införas som tjänst vid kontaktcenter.

Insatserna för att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster bedrivs planligt. Antalet centrala upphandlingar har utökats i enlighet med kommunfullmäktiges beslut 2016-02-08. Upphandlingar för de aktuella områden som saknar avtal kommer under året att genomföras successivt. Vidare för upphandlingsverksamheten en dialog med stadsledningskontoret om upphandling och implementering av ett nytt centralt avtalssystem. Därutöver genomförs också ett stort antal samordnade upphandlingar och enskilda uppdrag. Kundernas uppfattning följs upp fortlöpande och hittills under året är samtliga (100%) av de svarande nöjda med dessa tjänster.

Upphandlingsverksamheten har fått några förfrågningar från andra förvaltningar om att få stöd i att utforma egen regi-anbud. Formerna för hur ett sådant stöd kan se ut bör tydliggöras då frågan är komplicerad med tanke på att upphandlingsavdelningen i många fall hjälper förvaltningarna med att genomföra samma upphandling och det finns därmed en risk att en jävsituation uppstår.

Verksamheten har haft en inledande kontakt gällande deltagande i äldreförvaltningens arbete med att ta fram en strategi för trygghetslarm i särskilt boende, inkl. upphandling av dessa larm.

Serviceförvaltningens insatser inom stadens projekt Effektiva inköpsprocesser fortlöper som planerat och nämnden deltar i projektarbetet när nya förvaltningar ansluts till inköpssystemet och i arbetet med att ansluta fler leverantörer till inköpssystemet. E-handelssupporten bidrar här med stort stöd till stadens användare av inköpssystemet och ekonomiverksamheten genomför planenligt utbildningar till stadens användare. Projektet övergår successivt i ordinarie verksamhet vilket innebär driftansvar för de kunder som är anslutna till e-handel. Inom serviceförvaltningen och i samarbete med stadsledningskontoret pågår planering av hur den löpande driften ska organiseras och finansieras. Medarbetare från ekonomiverksamheten är också delaktiga i den pågående implementeringen av stadens nya ekonomisystem.

Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration sker i övrigt planenligt och årsmålen för antal fakturor per administratör förväntas uppnås. Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per administratör och månad uppgår för perioden till 6 273 respektive 3 271, att jämföra med årsmålen som är 5 300 respektive 3 300 (se bilaga 2). Antalet leverantörsfakturor bedöms öka under perioden, totalt med ca 5,5 % vilket främst beror på införandet av e-handel/inköp.

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löne- och pensionsadministration bedrivs i enlighet med verksamhetsplanen. Årsmålet 1 010 lönespecifikationer per helårsarbetare och månad bedöms komma att överträffas (utfallet för perioden är 1 029). Efterfrågan på tilläggstjänster är totalt sett stabil, med en viss ökning vad gäller utbildningsinsatser. Pensionsadministrationen har handlagt 724 försäkringsärenden och genomfört tre informationsmöten med totalt närmare 300 deltagare.

Verksamheten bedriver ett aktivt arbete för att utveckla effektivare och kvalitetssäkrade arbetsformer gällande administration och service för hantering av anställnings- och löneunderlag. Under perioden har utbildningsverksamheten vidareutvecklats med fasta kurstillfällen kring ”Smart lönehantering”. Denna utbildning syftar till att ge kunderna ökad kunskap om hur man gör rätt från början så att antalet korrigeringar och löneskulder kan minska inom staden.

HR-service fortsätter att utvidga verksamheten i takt med att efterfrågan på rekryteringstjänsterna ökar. Hittills i år har HR-service medverkat i omkring 300 uppdrag varav drygt ett 60-tal ingår i ett större projekt för lärarrekruteringar. Uppdragen följs upp fortlöpande med en enkät och samtliga kunder som har svarat är nöjda med tjänsterna. Verksamheten har också påbörjat uppföljning av kandidaters/arbetsökandes uppfattning om information, kontakter och bemötande m m under rekryteringsprocessen. Resultat från dessa uppföljningar rapporteras senare under året. En upphandling av arbetspsykologiska urvalsverktyg har slutförts varefter utbildning och certifiering av samtliga medarbetare genomförs på detta område.

HR-service för en kontinuerlig dialog med stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning och medverkar bl a i ett projekt för samordnad rekrytering av socialsekreterare och stadens traineerekryteringar. Samtliga konsulter har genomgått en diskrimineringsutbildning med stadens arbetsrättsjurister.

En dialog om behovet av tjänster på lokal- och fastighetsområdet har förts med stadens förvaltningar och med stadsledningskontoret. Efterfrågan på området är stor och kontakterna med förvaltningarna har också lett till att verksamheten fått ett stort antal nya uppdrag. För att kunna tillgodose kundernas behov och önskemål har verksamheten utvidgats. Bedömningen är att verksamheten i större utsträckning kan bidra till att effektivisera och höja kvaliteten i stadens lokalhantering jämfört med föregående år.

Verksamheten har arbetat med 76 uppdrag under perioden varav 62 pågår och 14 har avslutats. Uppdragen handlar huvudsakligen om att vara beställarombud vid ny-, om- och tillbyggnader samt om systemförvaltning, utbildning och support, förslagsskisser, inredning/möblering/akustik, hyresförhandling och tillgänglighetsanpassningar. Sammantaget 17 förvaltningar har varit beställare av dessa tjänster vilket är en ökning jämfört med 2015.

Kommentarer till kommunfullmäktiges aktiviteter







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







Förberedelser för att implementera ett gemensamt ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter pågår.



Ärendehanteringssystemet beräknas vara implementerat under första halvåret 2017.

Ett strategiskt råd för servicenämnden har inrättats. Syftet med rådet är att utveckla en strategisk dialog om den fortsatta samordningen av verksamhetsstöd och administration inom staden och med detta som utgångspunkt utveckla nämndens verksamheter.

Kommunstyrelsen har fått i uppdrag att utvärdera servicenämndens intäktsmodell. En översyn av prismodellen ska göras vilket sker inom ramen för det strategiska rådet. Det är viktigt att priserna avspeglar den arbetsinsats som görs för respektive tjänst samt att det finns en transparens som medför att det blir tydligt för kunderna vad de betalar för.

Indikator	Perio dens utfall	Utfall män/ pojka r	Utfall kvinn or/ flicko r	Perio dens utfall VB 2015	Prog nos helår	Års mål	KF: s års mål	Peri od
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,55 %			98,4 %		100 %	100 %	Tert ial 1 201 6
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100,0 %			97,2 %		100 %	100 %	Tert ial 1 201 6
  Nämndens prognosåkerhet T2				-1 %		+/- 1 %	+/- 1 %	201 6

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden genomföra en utvärdering av nämndens intäktsmodell	2016-01-01	2016-12-31	
  Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden inrätta ett strategiskt råd avseende i huvudsak verksamhetsområdena ekonomi, lön, upphandling och Kontaktcenter	2016-01-01	2016-12-31	
  Servicenämnden ska	2016-01-01	2016-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet och på aggregerad nivå för nämnden som helhet			
  Servicenämnden ska fortsätta implementeringen av ärendehanteringssystem inom hela nämnden	2016-01-01	2016-12-31	

Nämndmål för verksamheterna

Servicenämnden har antagit nämndmål som är specifika för respektive verksamhet vilka redovisas nedan i samlad form. (Övriga nämndmål redovisas vart och ett under respektive kommunfullmäktigemål).

Servicenämnden har följande mål för verksamheterna:

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

Samtliga 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. För sex av dessa indikatorer har prognos och utfall rapporterats ovan under kommunfullmäktiges mål 3.5. Vad avser årsmålen för de övriga indikatorerna är bedömningen att dessa kommer att uppnås. Prognoserna för utfallen överensstämmer här med målvärdena med undantag för kontaktcentrets lösningsgrad som bedöms komma att uppgå till 86% (att jämföra med årsmålet 80%) samt andel svar inom en minut som beräknas till 80% (årsmål

85%). Vidare överstiger prognosen för antalet löner per årsanställd och månad (1 040) årsmålet som är 1 010.

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

 Uppfylls helt

Serviceutskottet 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.

Utskottet bidrar också till att infria målet genom att verka för en socialt och demokratiskt hållbar utveckling i samband med upphandlingar.





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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

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

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor











 Uppfylls helt

Nämnden verkar för att medarbetarna ska få en bra arbetsmiljö, ges goda möjligheter till delaktighet och inflytande samt till att utvecklas och ta ansvar i arbetet. Medarbetarnas professionella kunskaper tas tillvara i arbetet och kompetensutveckling genomförs med utgångspunkt från verksamhetens mål och medarbetarnas behov.

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

Cheferna har ett stort ansvar för arbetsmiljön. Under året kommer flera utbildningsinsatser göras för att stärka det systematiska arbetsmiljöarbetet med särskilt fokus på den sociala arbetsmiljön.

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/pojkar	Utfall kvinnor/flickor	Periodens utfall VB 2015	Prognos helår	Års mål	KF:s års-mål	Period
 Aktivt Medskapandeindex 				82		83	83	2016
 Andel medarbetare som inte upplever sig diskriminerade på sin arbetsplats 				85 %		100 %	100 %	2016
 Index Bra arbetsgivare 							fastställt 2016	2016
 Index Psykosocial arbetsmiljö 							fastställt 2016	2016
  Sjukfrånvaro	5,9 %	1,4 %	6,4 %	5,7 %	5,8 %	5,8 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2016

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

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



Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

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

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

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

KF:s mål för verksamhetsområdet

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

 Uppfylls helt

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



KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar till att uppfylla målet genom kontaktcenter som tillhandahåller information och vägledning som så långt det är möjligt anpassas till olika medborgares behov, exempelvis avseende språk eller med hänsyn till funktionsnedsättning med mera.

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

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

Servicekommitténs mål:

Servicekommittén bidrar till att Stockholm är en tillgänglig stad för alla

 Uppfylls helt

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

Andelen invånare som är nöjda med service och bemötande uppgår till 84% efter tre månader, vilket är en förbättring med två procentenheter jämfört med föregående år. Förvaltningen räknar med en förbättrad tillgänglighet under året vilket sannolikt även

kommer att ge utslag på det samlade omdömet om service och bemötande. Mot bakgrund av detta är prognosen för året 86%.

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

I budgeten för 2016 understryks att personer med funktionsnedsättning på ett enkelt sätt ska kunna kommunicera med Stockholms stad och att det därför är viktigt att kontaktcenter har kunskap och kompetens kring de tekniska hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning. Som ett led i arbetet med att öka tillgängligheten kommer Teletal att under året införas som tjänst vid kontaktcenter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

 Uppfylls helt

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

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

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning



 Uppfylls helt





Servicenämnden ställer krav gällande samhällsansvar när detta motiveras av upphandlingens art. Nämnden deltar i kommunstyrelsens projekt med att utreda hur staden ska kunna

säkerställa arbetsvillkor som ligger i nivå med svenska kollektivavtal (Vita jobb-modellen). Arbetet fortlöper och ett pilotprojekt planeras att genomföras där dessa villkor ska ställas. Vidare för verksamheten en dialog med stadsledningskontoret för att utreda hur ett nytt EU-direktiv på området påverkar stadens upphandlingar.

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

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

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

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

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt


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


Nämnden deltar i kommunstyrelsens projekt med att utreda hur staden ska kunna säkerställa arbetsvillkor som ligger i nivå med svenska kollektivavtal (Vita jobb-modellen). Arbetet fortlöper och ett pilotprojekt planeras att genomföras där dessa villkor ska ställas.

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

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

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

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

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
under året vilket därefter ska utvärderas.			

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Budget 2016	Bokfört tom april	Prognos	Budgetjustering	Resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	220,0	66,7	224,4		-4,4
Varav avskrivningar och internränta	1,1	0,4	1,1		0,0
Intäkter	220,0	65,1	224,4		4,4
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	-1,7	0,0	0,0	0,0
Ingående resultatfond			10,1		10,1
Utgående resultatfond			9,1		9,1
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0		1,0	0,0	1,0

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

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

Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Budget 2016	Bokfört tom april	Prognos 2016	Avvikelse	Bokslut 2015
Nämnd och administration	42,6	12,8	44,2	-1,8	40,0
Lön och pension	36,8	10,7	36,2	0,6	37,9
Upphandling	24,6	6,7	22,8	1,8	18,4
Ekonomi	58,7	18,6	60,2	-1,5	55,2
Kontaktcenter	39,6	11,8	40,9	-1,3	37,0
HR-Service	10,4	3,7	11,1	-0,7	8,1
Lokalplanering	6,2	2,1	7,7	-1,5	3,4
Avskrivningar och internränta	1,1	0,4	1,1	0,0	1,1
Summa kostnader	220,0	66,7	224,6	-4,4	200,9
Nämnd och administration	0,9	0,3	0,9	0,0	1,0
Lön och pension	45,8	14,7	46,3	0,5	50,3
Upphandling	29,2	4,8	27,4	-1,8	19,4
Ekonomi	74,7	23,6	77,3	2,6	74,5
Kontaktcenter	49,5	17,0	51,1	1,6	49,4
HR-Service	12,7	1,9	12,7	0,0	7,6
Lokalplanering	7,2	2,7	8,7	1,5	4,3
Summa intäkter	220,0	65,1	224,6	4,4	206,4
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0		0,0	0,0	5,5
Ingående resultatfond			10,1	10,1	7,9
Utgående resultatfond			9,1	9,1	10,1
Nettoresultat efter resultatdisposition	0,0	-1,7	1,0	1,0	3,2

Budgetkommentar per verksamhetsområde

Nämnd och administration

I nämnd och administration ingår kostnader och intäkter för nämnd, direktör, administrativa avdelningen samt för förvaltningens gemensamma kostnader som t ex lokalkostnader, telefoni och företagshälsovård. Här bokförs också kostnader av engångskaraktär såsom vissa större utbildningsinsatser, utvecklingsprojekt samt kommunikationsinsatser som finansieras med medel ur resultatfonden. Verksamheten prognostiserar ett underskott om 1,8 mnkr. Underskottet beror främst på de engångsinsatser som ovan nämnts, inrättande av en ny tjänst som strateg med fokus på

kundrelationer och tjänsteutveckling samt ökade rekryteringskostnader i samband med utökade verksamheter

Lön och pension

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 1,1 mnkr. Överskottet på kostnadssidan om 0,6 mnkr beror på vakanta tjänster samt sjukskrivningar. Överskottet på intäktsidan om 0,5 avser ökade volymer.

Upphandling

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

Kontaktcenter

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,3 mnkr. Överskottet avser intäktsidan och beror på ökade volymer.

Ekonomi

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 1,1 mnkr. Överskottet beror främst på ökade volymer.

HR-Service

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 0,7 mnkr. Underskottet avser kostnadssidan och avser högre personalkostnader på grund av utökning av verksamheten.

Lokalplanering

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

Resultatenheter

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

Investeringar

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

Särskilda redovisningar

Synpunkter och klagomål

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

Sammantaget har under perioden 49 synpunkter på verksamheterna dokumenterats varav 41 positiva synpunkter/beröm, sex klagomål och två förslag. Av klagomålen avser tre servicen som helhet medan de övriga gäller tillgänglighet, bemötande och samarbete. Förvaltningen har åtgärdats klagomålen, gett förklaring till berörd kund samt gett information om rutiner med mera till berörda medarbetare.

Bilagor

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