

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon 08-508 11 818**Till**
Servicenämnden
2017-01-31

Verksamhetsberättelse 2016

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar verksamhetsberättelsen till kommunstyrelsen.

Christer Edfeldt
FörvaltningschefAnnika Rapp
Administrativ chefMadeleine Nordström
VerksamhetschefLiselothé Engelgren
VerksamhetschefAnna-Karin Sandén
VerksamhetschefKarin Toll Lane
VerksamhetschefMariann Hellström
VerksamhetschefThomas Lundberg
Verksamhetschef

Ärendets beredning

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2017-01-24. Protokoll från förhandlingen bifogas detta ärende.

Inledning

I verksamhetsberättelsen ska nämnden redovisa hur den fullgjort sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget. Där ska redovisas hur och i vilken mån nämnden har bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges fyra inriktningsmål för 2016. Utöver måluppföljningen redovisas också nämndens resultat för andra områden enligt stadsledningskontorets anvisningar.

Sammanfattande analys

Servicenämnden har planenligt bidragit 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. Det ekonomiska resultatet visar ett överskott om 0,3 mnkr före resultatdispositioner och 1,4 mnkr efter resultatdispositioner.

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

Servicenämnden har medverkat till att uppfylla målet *Ett klimatsmart Stockholm* bland annat genom att miljöhänsyn tas i samband med centralupphandlingar. Nämnden har också deltagit i ett arbete med att utreda förutsättningarna för att införa samlastning av stadens varuleveranser. Vidare har nämnden medverkat till att infria målet genom att utreda en stadsgemensam funktion för återanvändning av möbler och inventarier samt genom insatser för minskad pappershantering inom staden.

För att bidra till att uppfylla målet *Ett ekonomiskt hållbart Stockholm* har nämnden planenligt arbetat vidare med att

effektivisera stadens administration. Kontaktcenters service till medborgarna har fortsatt att breddas, exempelvis med information om bostäder för nyanlända samt fler tjänster inom trafikområdet. Insatserna för att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster har fortlöpt, bland annat genom att nämnden ansvarar för ett utökat antal centralupphandlingar samt inrättar en samlad funktion för e-handel. Arbetet med att effektivisera stadens ekonomiadministration har fortsatt som planerat och verksamheten har bland annat deltagit i införande av nytt ekonomisystem inom staden.

Inom löne- och pensionsadministrationen pågår en utveckling mot professionell vägledning och stöd och verksamheten har i sammanhanget genomfört en mängd utbildningsinsatser. Insatserna för att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller hanteringen av lokal- och fastighetsfrågor och rekryteringsstöd till stadens chefer har fortlöpt planenligt och efterfrågan på dessa tjänster har ökat.

Nämndens bidrag till att uppfylla målet *Ett demokratiskt hållbart Stockholm* har skett genom kontaktcenter som har erbjudit information och service som anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller funktionsnedsättning. Vidare erbjuds information och vägledning på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och arabiska. I övrigt har nämnden medverkat till att infria målet genom att värna om sociala och demokratiska värden i samband med upphandlingar, genom ett påbörjat arbete med jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter samt genom insatser för en god arbetsmiljö med mera.

Sammantaget ska konstateras att samtliga av nämndens mål för verksamheterna, och därmed också servicenämndens huvudsakliga bidrag till att uppfylla kommunfullmäktiges mål, bedöms vara uppfyllda. Nämndens bidrag till att infria kommunfullmäktiges övriga mål har också huvudsakligen skett planenligt. Det ekonomiska resultatet för året är tillfredsställande. Nämndens måluppfyllelse och resultat för året bedöms totalt sett vara i nivå med 2015.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

 Uppfylls helt



Nämnden har genom kontaktcenter bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Verksamheten erbjuder likvärdig information och vägledning om äldreomsorg, förskola och skola m fl verksamheter inom staden. Vidare har nämnden medverkat 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 har bidragit 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. Risk- och sårbarhetsanalyser har genomförts vilka utgör grund för förvaltningens säkerhetsarbete och krisberedskap samt är en del av underlaget till stadens gemensamma risk- och sårbarhetsanalys. Förvaltningen har också genomfört en utrymningsövning på huvudkontoret samt en krisledningsövning.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 	Andel genomförda åtgärder inom ramen för risk och sårbarhetsanalys (RSA)	100%	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 har medverkat till att uppfylla målet genom Kontaktcenter Stockholm/Äldre direkt som erbjuder medborgarna information och vägledning inom äldreomsorgsområdet och därmed har bidragit till en likvärdig service inom staden gällande äldrefrågor.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet

● Uppfylls helt

Kontaktcenters verksamhet har bedrivits planerligt och nämndens mål för verksamheten bedöms ha uppfyllts. Verksamheten har erbjudit medborgarna information och vägledning inom äldreomsorgsområdet och därmed bidragit till en likvärdig service inom staden gällande äldrefrågor såsom exempelvis information om val av utförare, aktiviteter för äldre i stadsdelsområdena med mera.

Under 2016 har verksamheten handlagt ca 100 000 ärenden som inkommit från medborgarna gällande äldrefrågor. En undersökning riktad till medborgare som har kontaktat Äldre direkt under året visar att 84% av tycker att de har fått svar på sin fråga eller hjälp med vart man ska vända sig. Resultatet grundas på 200 svar och ger därmed en god indikation på medborgarnas uppfattning.

Samverkan och utbyte av information gällande leveransen av tjänsterna, aktuella frågor inom äldreområdet med mera har skett med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen.

I övrigt har även lokalplanering medverkat till uppfyllelse av målet. Detta som beställare av lokaler för äldreboenden vilket sker på uppdrag av stadsdelsförvaltningar inom staden.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

● Uppfylls helt

Servicenämnden har bidragit till att infria målet *Ett klimatsmart Stockholm* bland annat genom att miljöhänsyn tas i samband med centralupphandlingar. Nämnden har också deltagit i ett arbete med att utreda förutsättningarna för att införa samlastning av stadens varuleveranser. Vidare har nämnden medverkat till att uppfylla målet genom att utreda en stadsgemensam funktion för återanvändning av möbler och inventarier samt genom insatser för minskad pappershantering inom staden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

● Uppfylls helt

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

Arbetet med att inrätta en central elhandelsorganisation är slutförd och organisationen finns nu på plats.

Nämndmål:


Servicenämnden ska bidra till en hållbar energianvändning

● Uppfylls helt

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

En central elhandelsorganisation har inrättats inom verksamhetsområde upphandling vilken bl a ska följa upp och göra prognoser gällande kommunkoncernens energiförbrukning.

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel centralt upphandlad el som i enlighet med Bra miljöval produceras från förnyelsebara energikällor	100%	100%	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

Servicekommittén har genomfört centralupphandlingar och samordnade upphandlingar på transport- och fordonsområdet i vilka det fortlöpande har ställs miljökrav i enlighet med stadens miljöprogram.

Vad gäller arbetet med att utreda förutsättningar för samlastning av stadens egna varuleveranser har en lägesrapport presenterats för servicekommittén i augusti och för trafiknämnden i juni. Frågan kommer att utredas vidare i enlighet med beslut i stadens budget 2017.

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

Servicekommitténs mål:

Servicekommittén ska bidra till att transporter i Stockholm är miljöanpassade

- Uppfylls helt

Servicekommittén genomför centralupphandlingar och samordnade upphandlingar på transport- och fordonsområdet i vilka det fortlöpande ställs miljökrav i enlighet med stadens miljöprogram. För att säkerställa kvaliteten vad gäller kravställning och uppföljning av miljökrav i de ingångna avtalen, samarbetar upphandlingsavdelningen med miljöförvaltningen.

Ett arbete med att utreda förutsättningar för samlastning av stadens egna varuleveranser resulterade i en lägesrapport som presenterats för servicekommittén i augusti och för trafiknämnden i juni. Frågan kommer att utredas vidare i enlighet med beslut i stadens budget 2017.

Kommittén har också bidragit till att infria målet genom att utveckla metoder för elektronisk hantering i stadens administrativa processer (exempelvis med skanning) vilket bidragit till minskad miljöpåverkan med avseende på transporter och avfall. I övrigt har kommittén medverkat till uppfyllelse av målet genom det interna miljöarbetet, exempelvis genom att miljöhänsyn tas i samband med tjänsteresor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva



- Uppfylls helt

Servicekommittén har i enlighet med stadens budget 2016 utrett förutsättningarna för att inrätta en stadsövergripande funktion för återanvändning av möbler och inventarier inom stadens verksamheter.

En förstudie har genomförts under året vilken grundades på en omfattande omvärldsbevakning. I studien ingick också ett förslag till utformning av ett pilotprojekt för att pröva funktionen och som förberedelse har det gjorts ett omfattande arbete med att ta fram ett lämpligt tekniskt systemstöd för återanvändningstjänsten.


I projektet ska förutom serviceförvaltningen, ett antal fackförvaltningar, stadsdelsförvaltningar och bolag ingå.

Projektet planeras att starta våren 2017 och fortgå till årsskiftet. Därefter ska en utvärdering göras som ska utgöra grund för beslut om eventuellt inrättande av en permanent stadsgemensam funktion.

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

Servicenämndens mål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms kretslopp är resurseffektiva

 Uppfylls helt

Servicenämnden har utrett förutsättningarna för att inrätta en stadsövergripande funktion för återanvändning av möbler och inventarier inom stadens verksamheter. Genom denna tjänst är det tänkt att möbler och inventarier som inte behövs inom en verksamhet ska kunna överlåtas till annan verksamhet inom stadens organisation.

En förstudie har genomförts under året vilken grundades på en omfattande omvärldsbevakning gällande av liknande funktioner inom andra offentliga organisationer. Utifrån denna genomgång togs det fram ett förslag till utformning av ett pilotprojekt (Stocket återbruk). För att förbereda projektet har det bland annat gjorts ett omfattande arbete med att ta fram ett lämpligt tekniskt systemstöd för återanvändningstjänsten.

I projektet ska förutom serviceförvaltningen, ett antal fackförvaltningar, stadsdelsförvaltningar och bolag ingå. Arbetsmarknadsförvaltningen kommer att ha en särskild roll i projektet med utgångspunkt från ansvaret för samordning av stadens praktiktillfällen, visstidsanställningar och andra arbetsmarknadsåtgärder. Projektet planeras att starta våren 2017 och fortgå till årsskiftet. Därefter ska en utvärdering göras som ska utgöra grund för beslut om eventuellt inrättande av en permanent stadsgemensam funktion.

KF:s mål för verksamhetsområdet:


2.5 Stockholms miljö är giftfri

● Uppfylls helt

Nämnden har genom upphandlingsverksamheten bland annat bidragit till att barnen i stadens förskolor och skolor kan få en giftfri vardag och till att andelen ekologisk mat ökar.

Upphandling av ett stadsgemensamt kemikaliehanteringssystem i samarbete med miljöförvaltningen har genomförts och arbetet med att implementera system har påbörjats.

Därutöver medverkar även lokalplanering till att uppfylla målet vilket sker i samband med stöd vid utformning av verksamheternas lokaler.

	Indikator	Perioden s utfall	Perioden s utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
●	 Andel prioriterade och relevanta avtal enligt kemikalieplanen utan avvikelser från ställda kemikaliekrav	100%	-	100 %	25 %	2016

Nämndmål:



Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är giftfri.

● Uppfylls helt

Nämnden har genom upphandlingsverksamheten bland annat bidragit till att barnen i stadens förskolor och skolor kan få en giftfri vardag och till att andelen ekologisk mat ökar. Särskilda kemikaliekrav ställs och följs upp under avtalsperioden, exempelvis gällande förbrukningsmaterial, IT-kringutrustning och AV-produkter.

Upphandling av ett stadsgemensamt kemikaliehanteringssystem i samarbete med miljöförvaltningen har genomförts. Under hösten påbörjades arbetet, under ledning av miljöförvaltningen, med att implementera detta system.

Därutöver medverkar även lokalplanering till att uppfylla målet vilket sker i samband med stöd till utformning av verksamheternas lokaler.

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











Kontaktcenters service till medborgarna har fortsatt att breddas, exempelvis med information om bostäder för nyanlända samt tjänster gällande livsmedelskontroll. Insatserna för att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster har fortlöpt, bland annat genom att nämnden ansvarar för ett utökat antal centralupphandlingar samt har inrättat en samlad funktion för e-handel. Arbetet med att effektivisera stadens ekonomiadministration har fortsatt som planerat och verksamheten har bland annat deltagit i införande av nytt ekonomisystem inom staden. Inom löne- och pensionsadministrationen pågår en utveckling mot professionell vägledning och stöd och verksamheten har i sammanhanget genomfört en mängd utbildningsinsatser. Insatserna för att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller hanteringen av lokal- och fastighetsfrågor och rekryteringsstöd till stadens chefer har fortlöpt planenligt och efterfrågan på dessa tjänster har ökat.



KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Uppfylls helt

Servicekommittén har bidragit till uppfyllelse av målet genom att ha gett en aspirant från stadens Jobbtorg kommunal visstidsanställning inom verksamheten. Vidare har tre ungdomar fått sommarjobb vilket innebär att nämndens årsmål har uppnåtts.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2015	Års mål	KF:s årsmål	Period
  Antal aspiranter som fått kommunala visstidsanställningar	1 st		1 st	-	1 st	750	Tertial 1 2016
  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	1 st		1 st	1 st	1 st	500 st	Tertial 1 2016
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	3 st			5 st	2 st	10 000 st	2016
  Antal tillhandahållna platser för kommunala visstidsanställningar	1 st			-	1 st	800 st	Tertial 1 2016
  Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	3 st	2 st	1 st	5 st	2 st	8000 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

Servicekommitténs insatser för att effektivisera stadens administrativa funktioner har genomförts planerligt och nämndmålen bedöms ha uppfyllts för samtliga verksamheter. Kommitténs årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer och de i budgeten angivna aktiviteterna har också uppnåtts och genomförts som planerat.

Kommittén har arbetat 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 kundwebb. Vidare har arbetet med Lean som metod för verksamhetsutveckling, ökat kundvärde och effektivisering fortsatt 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) har fortsatt under året. Diskussioner om serviceattityd, ansvar, bemötande med mera har förts inom verksamheterna och fortsatta insatser gällande bemötandefrågor har genomförts, exempelvis genom coaching av medarbetarna.

Kundundersökningar

Kundundersökningar har genomförts inom alla verksamheter med undantag för lokalplanering som kommer att påbörja uppföljning av kundernas uppfattning om tjänsterna nästa år.

Kontaktcenters undersökning visar att 84% av de medborgare som har haft kontakt med verksamheten är nöjda med servicen som helhet. Verksamhetens tillgänglighet har förbättrats under året vilket bedöms ha bidragit till att medborgarna är mer nöjda även om årsmålet 90% inte bedöms kunna uppnås (årsprognos 86%). Dessutom har en undersökning genomförts som riktades till ett urval av kontaktcenters uppdragsgivare varvid sex förvaltningschefer/VD och 20 kontaktpersoner intervjuades.

Sammanfattningsvis beskrivs kontaktcenters verksamhet med nyckelorden professionell, bra service och bemötande, serviceinriktad, stödjande och snabb.

När det gäller upphandling är bilden tudelad då 97% av kunderna är nöjda när det gäller uppdragsupphandlingar åt beställande förvaltningar medan betydligt färre är nöjda med de centrala avtalen och verksamheten i stort (54%). För övriga verksamheter är andelen nöjda 86% (ekonomiadministration) och 85% (löne- och pensionsadministration). Vidare uppgav 98% av kunderna till HR-service att de som helhet var nöjda med den utförda tjänsten. Det ska tilläggas att resultaten i dessa fall är statistiskt säkerställda vad gäller ekonomiadministrationen, löne- och pensionsverksamheten och HR-service medan resultaten vad gäller uppdragsupphandlingar har något större felmarginal.

Bedömningen är att kundnöjdheten under året som helhet får betraktas som tillfredsställande. Med utgångspunkt från resultaten och den dialog som förs med kunder och uppdragsgivare vid kundmöten m fl forum har verksamheternas arbetat med att utveckla och förbättra tjänsterna.

Kommentarer till kommunfullmäktiges aktiviteter







Kommunstyrelsen har fått i uppdrag att i samråd med servicenämnden utvärdera servicenämndens intäktsmodell. Frågan hanteras inom det strategiska rådet. Intäktsmodellen har inte setts över i den utsträckning som det var tänkt.









Stadsledningskontoret har inrättat ett strategiskt råd för servicenämnden. I rådet ingår förvaltningschefen för serviceförvaltningen samt processägarna inom stadsledningskontoret. Syftet med rådet är att utveckla en långsiktig dialog om den fortsatta samordningen av administration och verksamhetsstöd inom staden och med detta som utgångspunkt utveckla nämndens verksamheter. Rådet har träffats vid tre tillfällen för diskussion om strategiska frågor. Här beslutades bland annat om att inrätta verksamhetsråd för servicenämndens respektive verksamhetsområden.

Förberedelser för att implementera ett gemensamt ärendehanteringssystem inom nämndens verksamheter har pågått under året och frågan har hanterats inom det strategiska rådet. En förstudie har genomförts för att undersöka vilka behov serviceförvaltningen har i ett ärendehanteringssystem och hur

dessa kan konkretiseras i det befintliga ärendehanteringssystemet (som används av kontaktcenter och e-handelsorganisationen inom upphandling). Under hösten har lön-och pensionsadministrationen infört systemet i delar av verksamheten med sikte på ett fortsatt införande inom förvaltningens verksamheter.

Nämnden har under hösten sett över indikatorerna för att mäta och bedöma effektiviteten för verksamheterna och (på aggregerad nivå) för nämnden som helhet. Detta har resulterat i att ett samlat genomsnittligt kundnöjdhetsvärde och årsmål för servicenämndens verksamheter har tagits fram vilket ska följas upp under 2017.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
	 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,4%	98,4 %	100 %	100 %	VB 2016
	 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	99,9%	97,2 %	100 %	100 %	VB 2016
	 Nämndens prognossäkerhet T2	1%	-1 %	+/-1 %	+/- 1 %	2016

	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 formulera nämndindikatorer som mäter effektivitet för respektive verksamhet och på aggregerad nivå för nämnden som helhet	2016-01-01	2016-12-31	
	 Servicenämnden ska	2016-01-01	2016-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
fortsätta implementeringen av ärendehanteringssystem inom hela nämnden			

Nämndmål:

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

- Uppfylls helt

Nämndens mål för kontaktcenter bedöms som helhet vara uppfyllt och arbetet har bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen. Bedömningen är att medborgarna i hög grad är nöjda med den service som erbjuds. Årsmålet för lösningsgraden har uppfyllts medan målet för svarstiden inte har uppnåtts. Resultatet vad gäller det sistnämnda målet har dock förbättrats avsevärt jämfört med tidigare år och verksamheten ska fortsätta att arbeta aktivt med detta.

Under året har kontaktcenter hanterat ca 402 000 ärenden varav ca 340 000 har kommit via telefon. Detta är totalt sett en ökning på omkring 50 000 ärenden i jämförelse med år 2015. Ökningstakten är procentuellt något högre vad gäller användandet av e-post men det har även skett en ökning gällande telefonsamtal. Sammantaget är 84% av medborgarna nöjda med servicen som helhet och andelen ärenden som löses vid första kontakten är 86,5%, d v s betydligt över årsmålet om 80%. Här ska tilläggas att lösningsgraden påverkas av vilka frågor som kontaktcenter enligt avtal ska lösa och vilka frågor som ska sändas vidare till beställande förvaltning.

Andelen svar inom en minut uppgår till 70% vilket är en förbättring jämfört med föregående år (67%). Verksamheten har fokuserat på detta mål och flera åtgärder har genomförts, bland annat för att optimera bemanningen i förhållande till inflödet i verksamhetens olika medier. Med utgångspunkt från dessa erfarenheter fortsätter detta förbättringsarbete under kommande år, för att på sikt uppnå det högt satta målet om 85%.


Kontaktcenters verksamhet har genomförts och utvecklats planerligt. Utbudet av service har utvidgats, exempelvis med


information om bostäder till nyanlända, medborgarskapsceremoni samt med fler tjänster gällande trafikområdet, livsmedelskontroll och webbredaktörstjänster. Stockholmarna ska så långt det är möjligt ges språkliga förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen och därför erbjuder kontaktcenter information och vägledning på ett flertal språk såsom exempelvis engelska, finska, spanska och arabiska. Då staden är ett så kallat finskt förvaltningsområde så ger kontaktcenter också service på finska om medborgaren så begär, antingen med egen finskatalande personal eller via tolkservice.

Personer med funktionsnedsättning ska på ett enkelt sätt kunna kommunicera med Stockholms stad och verksamheten har under året genomfört insatser för att öka kunskapen och kompetensen om tekniska hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning. Som ett led i arbetet med att öka tillgängligheten via telefon har kontaktcenterverksamheten förberett införande av telefonitjänsten Teletal som kan ge personligt stöd/tolkning vid telefonsamtal för personer med funktionsnedsättning samt gjort en översyn av talsvarsfunktionaliteten.

Under våren genomfördes en kundundersökning riktad till kontaktcenters uppdragsgivare varvid sex förvaltningschefer/VD och 20 kontaktpersoner intervjuades. Sammanfattningsvis beskrivs kontaktcenters verksamhet som professionell, med bra service och bemötande, serviceinriktad, stödjande och snabb. På en 5- gradig skala ger de intervjuade cheferna kontaktcenter betyg 4. Verksamheten har arbetat vidare med de framkomna förbättringsförslagen t.ex. gällande att ytterligare synliggöra kontaktcenters serviceutbud, att tydliggöra gränssnitt och ansvar samt att ytterligare förfina den interna kompetensutvecklingen

Kontaktcenter tilldelades 2015 stadens utmärkelse för god kvalitet. Verksamheten tilldelades prispengar som under året har använts till studieresor för att ta del erfarenheter inom kundserviceområdet, bland annat till Borlänge, Örebro och Göteborg samt till Amsterdam, Riga och Berlin.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som	86%	87%	80%		2016

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
löses vid första kontakten					
 Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	70%	67%	85%		2016

Nämndmål:

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

- Uppfylls helt

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

Verksamheten överfördes från socialförvaltningen i mars 2015 och 2016 har präglats av uppbyggnad, strukturering och utökning. Antalets anställda har ökat från sex personer till fjorton. Dessutom har avdelningen tre timanställda som uppstår ålderspension.

För att tydliggöra uppdraget har under året har en verksamhetsidé tagits fram: *Serviceförvaltningens verksamhetsområde Lokalplanering är Stockholm stads beställarstöd i lokalfrågor och erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov.*

Verksamhetsidén har sedan brutits ner och förtydligats för att definiera i verksamhets ansvarsområde och omfattning. Detta har legat till grund för verksamhetens planering och kvalitetsarbete och när rutiner och arbetssätt tagits fram.

Verksamheten har genomfört möten med i stort sett alla stora förvaltningar som hyr lokaler i syfte att ta reda på vilka tjänster de är i behov av. Den information som kom fram vid dessa möten har utgjort basen för inriktningen på de tjänster som erbjuds, avdelningens dimensionering och kompetensen på den personal som rekryterats.

Under året har uppdrag utförts till 22 förvaltningar. Detta innebär att i stort sett alla stora förvaltningar som hyr lokaler har anlitat lokalplanering. Största uppdragsgivare har varit utbildningsförvaltningen, stadsledningskontor (systemförvaltning av det lokaladministrativa systemet LOIS), socialförvaltningen, kulturförvaltningen och Södermalms stadsdelsförvaltning.

En ny tjänst som börjat tillhandahållas under året är utbildningar. Exempelvis har introduktion för hållits för 15 nyanställda lokalintendenter/lokalstrateger.

Uppdragen varierar mycket i omfattning. Under året har totalt 139 uppdrag påbörjats, 71 har avslutats och 77 uppdrag var aktiva vid årets slut. De vanligaste insatserna under året har handlat om skol- och utbildningslokaler, administrativa lokaler, bibliotek och lokaler för kulturverksamhet, boenden för nyanlända, ensamkommande barn och asylsökande samt äldreomsorgslokaler.

Verksamheten har eftersträvat en bra balans för att nå en hög debiteringsgrad samtidigt som utrymme skapas för medarbetarnas vidareutbildning och kompetensutveckling

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

● Uppfylls helt

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

Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per helårsanställning och månad uppgår till 6 029 respektive 3 650, att jämföra med nämndens respektive årsmål som är 5 300 respektive 3 300.

Antalet leverantörsfakturor har ökat under perioden, totalt med ca 10% vilket främst beror på införandet av e-handel/ inköp. Antalet kundfakturor har ökat med 2,2%.

Andelen elektroniska kundfakturer är under året 96,0% (samma som 2015). Andelen elektroniska leverantörsfakturer är 97,2% vilket är en ökning jämfört med 2015 (96,6%). Ökningen beror på att antalet fakturer via inköp ökar. Som jämförelse ska nämnas att vid starten av gemensam ekonomiadministration hanterades 90% av fakturorna elektroniskt.

Serviceförvaltningens insatser inom stadens projekt Effektiva inköpsprocesser har genomförts som planerat. Förvaltningen har deltagit i projektarbetet när nya förvaltningar ansluts till inköpssystemet och i arbetet med att ansluta fler leverantörer. För att samla all kompetens inom e-handel inrättades fr o m den 1 september en särskild enhet inom upphandlingsavdelningen. Projektet har successivt övergått till ordinarie verksamhet med driftsansvar för de kunder som är anslutna till e-handel.

Ekonomiadministrationen har deltagit i projektet för införande av stadens nya ekonomisystem (SUNE) vad gäller införandet för stadens bolag.

Från och med 2016 är avgiftshantering för kommunala förskolor och fritidshem en obligatorisk tjänst för samtliga stadsdelsförvaltningar och för utbildningsförvaltningen. Uppdraget innebär att hantera föräldraavgifter inklusive årlig inkomstkontroll för samtliga vårdnadshavare folkbokförda i Stockholms stad med barn inom kommunal förskola och fritidshem. Inkomstkontroll har genomförts avseende 2014 års taxering. Sammanlagt har drygt 19 000 hushåll kontrollerats vilket har resulterat i efterdebiteringar med cirka 25 mnkr. I september påbörjades arbetet med efterkontroll av år 2015.




Frågan om servicenämnden ska erbjuda tjänsten avgiftshantering även till fristående utförare utreds inom stadsledningskontoret. Det är i skrivande stund oklart vad gäller beslut i denna fråga.

På uppdrag av stadens förvaltningar har verksamheten arbetat med att administrera och bidra till arbetet med att söka medel för EU-projekt.

Ekonomiadministrationen fick under hösten ett nytt uppdrag vilket innebär att hantera andrahandsuthyrning av boendelösningar för kommunmottagna nyanlända.

Kompetensutveckling har genomförts enligt planeringen och utifrån uppkomna behov. Utbildning har getts i stadens nya ekonomisystem och en kurs i grundläggande bokföring och redovisning har genomförts. Vidare har det genomförts utbildning och kompetensutveckling gällande kommunikation och professionellt bemötande samt avseende Lean. Verksamheten använder Lean-metodiken för utveckling och förbättring av processer med målet ökat värde för kunden.

Organisationen har setts över med målen att skapa bra förutsättningar för utförandet av befintliga och kommande uppdrag samt fortsatt processutveckling. Översynen har resulterat i en ny mer processorienterad organisationsstruktur vilken driftsätts i mars 2017.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	86 %	-	90 %		2016
 Antal kundfakturer per årsarbetare och månad, genomsnitt	6 029	5 747	5 300		2016
 Antal leverantörsfakturer per årsarbetare och månad, genomsnitt	3 630	3 397	3 300		2016

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens försörjning av varor och tjänster

 Uppfylls helt

Nämndens mål bedöms sammantaget vara uppfyllt.

Upphandlingsverksamheten har planenligt genomfört uppdrag avseende centrala respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning, verksamhetsspecifika upphandlingar, rådgivning samt kvalitetsgranskning inom upphandlingsområdet.

Årsmålen för kundnöjdhet har dock inte uppnåtts vad gäller arbetet med de centrala avtalen samt tillhörande frågor gällande tillgänglighet och service med mera. Resultaten ska ses mot

bakgrund av att det erfarenhetsmässigt och sedan tidigare år har varit svårt att nå en hög kundnöjdhet gällande dessa frågor. Upphandlingsverksamheten har under året arbetat aktivt med att förbättra resultaten, bland annat har medarbetarna fått en utbildning gällande bemötande (Talkmap). Verksamhetens deltagande i arbetet med att utveckla kategoristyrning inom stadens upphandlingar kan också på sikt bidra till en större förståelse för de centrala avtalen och hur de tas fram.

Verksamheten har svarat för upphandling och förvaltning av 35 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central upphandling. Centraluppdraget utökades i februari månad, med nya avtalsområden. Verksamheten har också svarat för samordning och upphandling samt i vissa fall även avtalsförvaltning inom ytterligare 11 varu- och tjänsteområden där nämnden och/eller bolag valt att ingå i gemensam upphandling. Tydliga kvalitetskrav har ställts i all upphandling.

Enskilda förvaltningar och dess verksamheter har erbjudits möjlighet att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd. Under perioden har 116 förfrågningar om upphandlingsuppdrag erhållits av vilka 84 har genomförts. 23 förfrågningar har inte kunnat hanteras på grund av resursbrist i samband med det nya centralupphandlingsuppdraget.

Upphandlingsverksamheten har tillsammans med kommunstyrelsen jobbat med att kartlägga och pröva tidiga dialoger vid offentlig upphandling.

Verksamheten deltar i Upphandlingsmyndighetens ”Program för utvecklande inköp” dels i dess rådgivande operativa grupp, men även i ”tidig dialog för innovation” för upphandling av bilpool som leds av Upphandlingsmyndigheten. Förutom dessa aktiviteter har under perioden RFI, extern remiss samt i förväg förberedda frågor till leverantör provats vid några tillfällen.

Verksamheten har också tillsammans med kommunstyrelsen arbetat med tillämpningsanvisningar till nytt Program för upphandling och inköp. Verksamheten deltar också i utbildningen för dessa tillämpningsanvisningar.

Under året har en lägesrapport lämnats avseende utredning av förutsättningarna för samlastning av stadens egna varuleveranser vilket skett i samarbete med trafikkontoret.

Under året har en upphandling genomförts där särskilda kontraktsvillkor har ställts gällande arbetstid, lön samt semester.

Kommunstyrelsen har i samarbete med verksamheten påbörjat upphandlingsarbetet av ett nytt centralt avtalssystem, som kan kopplas ihop med inköpssystemet, för stadens nämnder och bolagsstyrelser. Arbetet fortsätter under 2017.

Upphandlingsverksamheten har deltagit i stadens projekt Effektiva inköpsprocesser där ett gemensamt IT-stöd införs för stadens beställare. Projektet är i slutfasen och inom verksamheten har en ny enhet skapats för att förvalta uppdraget e-handel i staden. I uppdraget ingår e-handelssamordning, att ansluta leverantörer till Svefaktura, periodisk faktura och till inköpsmodulen, e-handelssupport, utbildningar samt systemdrift. Uppdragets art varierar mellan stadens förvaltningar samt stadens bolag.

Verksamheten har också deltagit i avtalsuppföljningsgruppen för implementationsprojektet av SUNE (stadens upphandling av ett nytt ekonomisystem). Dessutom har verksamheten ansvarat för övergripande systemförvaltning för det stadsgemensamma upphandlingssystemet samt stadens avtalsdatabas.

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

Verksamheten har byggt upp en elhandelsorganisation, som hanterar alla elinköp för stadens alla förvaltningar och bolag.




Verksamheten har under året börjat erbjuda stadens förvaltningar hjälp vid lämning av egen-regianbud. Initialt stötts två stadsdelsförvaltningar i detta arbete.

Verksamheten har regelbundet varit representerat vid möten med stadens upphandlarnätverk samt vid möten inför inköpsamordnare och inköpsansvariga.

Upphandlingsverksamheten tillämpar Lean som stöd i det dagliga arbetet med att effektivisera och förbättra de tjänster som erbjuds kunderna inom stadens olika verksamheter.

Nämndens arbete med att effektivisera koncernens telefoni har bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen. Under året har fokus

legat på att stötta överföringen av leverans av stadens växel till ny leverantör. I det sammanhanget har det genomförts 25 informationsmöten och utbildningsinsatser för telesamordnare. Vidare har det hållits en åtta dagars utbildning för telefonister. Därutöver har också 14 kundmöten hållits (i vissa fall tillsammans med leverantören) då det har getts information om avtalet och erbjudits möjligheter till att diskutera samarbete och utbyta erfarenheter. Detta med syftet att kunna erbjuda en bättre telefonservice till medborgarna.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Års-mål	KF:s årsmål	Period
	Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)	54%	-	80 %		2016
	Andel nöjda kunder avseende genomförande av uppdrag	97%	100%	100 %		2016
	Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service	63%	-	90 %		2016

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens löne- och pensionsadministration

 Uppfylls helt

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

Antalet administrerade löner per årsarbetare och månad är i genomsnitt 1 042 vilket innebär att nämndens årsmål om 1 010 överträffas. Totalt har 648 879 löner administrerats under året vilket innebär en ökning med 5% jämfört med 2015. Volymen blev därmed något större jämfört med budgeterad nivå, främst beroende på ett ökat antal anställda inom stadens verksamheter samt fler ferieanställda. Andelen löner som hanteras elektroniskt via försystem har varit 85,2% vilket är en betydande ökning jämfört med 2015 (80,7%).

Pensionsadministrationen har handlagt 880 pensionsavgångar och försäkringsärenden per årsarbetare och år, vilket är lägre än beräknat. Till saken hör att det är svårt att bedöma vilka volymer som kan förväntas på grund av att pensionsåldern är flexibel. Verksamheten har tillsammans med pensionsmyndigheten genomfört informationsmöten för anställda över 55 år. Under året har sammantaget 12 möten hållits för 546 anställda inom förvaltningarna.

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

Verksamheten har fortsatt att genomföra åtgärder för att öka kundnöjdheten gällande tillgänglighet och information samt bemötande och service. Detta har bland annat handlat om att erbjuda mer information och stöd samt tilläggstjänster till lönerapporterande chefer och assistenter för att lönehanteringen ska bli kvalitetssäkrad och effektivare. Utbildningar för assistenter och chefer i effektiv lönehantering har genomförts vid 20 tillfällen med 389 deltagare varav 4 tillfällen för 70 medarbetare i samarbete med utbildningsförvaltningen. Vidare har insatser gjorts för att förbättra information och blanketter m m. Under senare delen av året har arbetet med kundwebben intensifierats.



Sammanlagt har 110 371 samtal inkommit via det gemensamma telefonnumret för lönefrågor. Kundsupporten har genomsnittligt över tid klarat de uppsatta målen för att lösa inkomna samtal vid den första kontakten (90%, 100% respektive 85% för lönefrågor, stöd till chefer och assistenter respektive för pension och försäkring). Anträffbarheten i kundsupporten har i genomsnitt varit 91%. Under november infördes ett nytt telefonisystem.

Under hösten har ärendehanteringssystemet KCH införts i kundsupporten för chefsstöd. I ärendehanteringssystemet loggas samtliga samtal vilket förbättrar möjligheten till snabb information till våra kunder och enkelt att följa lösningsgraden av inkomna ärenden.

Verksamheten samverkar kontinuerligt med stadsledningskontoret som är systemägare för lönesystemet samt den driftsansvariga utföraren Tieto. Under året har ny teknik för självrapportering av arbetad tid för timanställda införts i staden och utvecklingen av användningen följs kontinuerligt.

Verksamheten har fortsatt utvecklingen av modellen för daglig styrning och kontroll och bedömningen är att detta tillsammans med omfördelning av arbetet från enhetsnivå till teamnivå bidragit till en jämnare och effektivare leverans per månad och till en bättre arbetsituation för medarbetarna. Detta anknyter också till Lean-arbetet som har fortsatt inom verksamheten under året. Medarbetarna har deltagit vid uppföljning och bedömning av hur verksamheten uppfyller mål och åtaganden. Detta sammanställs och används också som underlag för fortsatt utveckling och förbättring av verksamheten

Löneadministratörernas roll förändras och inriktas mer än tidigare på professionell vägledning och stöd kring löne- och pensionsadministration. En satsning på kompetensutveckling gällande kundfokus och professionellt förhållningssätt har avslutats under våren och verksamheten har arbetat vidare med bemötandefrågor. Vidare uppmuntras medarbetarna till att delta i fortbildningar såsom exempelvis i utbildning till lönekonsult. Verksamheten får genom ett väletablerat samarbete med yrkesutbildningsinstituten del av nyheter inom området.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Års-mål	KF:s års-mål	Period
 Andel nöjda kunder gällande löneadministrations service och tjänster	85 %	-	90 %		2016
 Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	1 042	1 039	1 010		Tertial

Nämndmål:

Servicenämnden ska erbjuda effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster

 Uppfylls helt

HR-serviceverksamheten har bedrivits planenligt och nämndens mål bedöms vara uppfyllt. Årsmålet för kundnöjdheten är uppnått och efterfrågan av tjänsterna har ökat.

Sammantaget har HR-service påbörjat 505 rekryteringsuppdrag vilka sammanlagt har resulterat i att omkring 1 100 personer har fått nytt arbete. Därutöver har nära 280 uppdrag avseende lärarrekrutering startats som har resulterat i drygt 120 anställda lärare. (Det relativt låga antalet här sammanhänger med lärarbrist på marknaden). Ett arbete med att informera om HR-service har fortsatt under året och efterfrågan på tjänsterna har ibland varit högre än vad verksamheten haft möjlighet att leverera.

Av uppdragen under året har minst 80% avsett stöd genom hela processen. Totalt 19% har gällt chefsrekryteringar varav främst enhetschefer och avdelningschefer. Second opinion som tjänst har ökat markant vilket till stor del beror på att verksamheten nu erbjuder urvalstester i egen regi. Andelen uppdrag med timdebitering har också ökat beroende på att flera stora uppdrag debiterats per timme då insatserna i dessa uppdrag inte helt överensstämmer med de som ingår i verksamhetens paketerbjudanden för rekryteringstjänster.

HR-service har genomfört kvalitetsuppföljningar via webbenkät till varje rekryterande chef efter varje uppdrag. Av de svarande är 97% nöjda med tjänsten från HR-service som helhet. Totalt 92% har gett betyg mellan 8 och 10 på en tiogradig skala. Svarsfrekvensen för året är 75%.

Under året har även uppföljningar påbörjats vad gäller rekryterade kandidaters upplevelse av processen. 92% av kandidaterna uppger sig vara nöjda med rekryteringsprocessen i sin helhet. Här har 92 % har gett betyget 8-10 på en tiogradig skala. Dessa resultaten baseras på 340 svar vilket innebär en god statistisk säkerhet. Resultaten och kandidaternas kommentarer följs löpande upp och används i utvecklingen av rekryteringstjänsten.

Verksamheten har under sex månader arbetat i ett omfattande projekt avseende samordnad rekrytering av socialsekreterare till tre stadsdelsförvaltningar på uppdrag av stadsledningskontoret. Totalt anställdes 30 socialsekreterare inom projektet.

En upphandling av webbaserade arbetspsykologiska tester avslutades under början av året varefter samtliga HR-konsulter

har utbildats i fyra verktyg. Under året har ca 300 personbedömningar utförts i egen regi med stöd av dessa verktyg.

Verksamheten har varit delaktig i stadens upphandling av nytt systemstöd för rekrytering som sköts av stadsledningskontoret. Ett nytt system har upphandlats vilket implementerades under hösten.

HR-service har under året hållit fem utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och ytterligare tre är bokade för 2017.

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

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Årsmål	KF:s års-mål	Period
● Antal av stadens annonserade rekryteringar som HR-service har medverkat i (exkl pilotprojekt för utbildningsförvaltningen)	505	-	475		VB 2016
● Andel nöjda uppdragsgivare	97%	98%	95%		Tertial

KF:s inriktningsmål:

4 Ett demokratiskt hållbart Stockholm

● Uppfylls helt

Nämndens bidrag till att uppfylla målet har skett genom kontaktcenter som har erbjudit information och service som anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller funktionsnedsättning. Vidare erbjuds information och vägledning på flera språk såsom exempelvis finska, spanska och arabiska.

I övrigt har nämnden medverkat till att infria målet genom att värna om sociala och demokratiska värden i samband med upphandlingar, genom ett påbörjat arbete med jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter samt genom insatser för en god arbetsmiljö med mera.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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





● Uppfylls helt

Nämnden har planerligt bidragit till måluppfyllelse och jämställdhet. Bedömningen grundas på de insatser och aktiviteter gällande verksamheterna som redovisas nedan.

Nämndens arbete med att mäta statistiska uppgifter om verksamheterna fördelade per kön har påbörjats, exempelvis vid

genomförande av kundundersökningar. Det finns i årets kundundersökningar exempel på vissa skillnader mellan kvinnor och män. I några fall är dessa skillnader dock små och inte statistiskt säkra. Ett undantag är dock upphandlingsverksamheten där kundnöjdheten är större för män än för kvinnor vilket ska analyseras närmare framöver som utgångspunkt för förbättringsarbete.

När det gäller aktiviteten att jämställdhetsintegrera serviceförvaltningens verksamheter har fokus under året varit att utarbeta en strategi och en handlingsplan för detta arbete. I handlingsplanen konkretiseras det arbete som ska genomföras på serviceförvaltningen. Ett prioriterat område i denna är utbildningsinsatser inom jämställdhetsområdet. Detta arbete har påbörjats under 2016 då en första utbildningsinsats har genomförts för förvaltningens samtliga chefer. Under 2017 kommer samtliga medarbetare att få ta del av utbildningen.

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 jämställdhets integreras 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

Arbetsmiljö

Nämnden verkar för att medarbetarna ska ha en bra arbetsmiljö, ges goda möjligheter till delaktighet och inflytande samt till att utvecklas och ta ansvar i arbetet.

Cheferna har ett stort ansvar för arbetsmiljön. Ett systematiskt arbetsmiljöarbete har bedrivits inom samtliga verksamheter. Under hösten har en arbetsmiljöutbildning genomförts för samtliga chefer med inriktning på organisatorisk och social

arbetsmiljö (ny föreskrift AFS 2015:4), kränkande särbehandling och stress.

Öppenhet är en viktig del av serviceförvaltningens värdegrund och har varit 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.

Sjukfrånvaro

Nämndens årsmål för sjukfrånvaron är 5,8%. Sjukfrånvaron uppgår för året till 6,5% (genomsnittlig sjukfrånvaro under tolv månader, (december 2015 – november 2016), vilket är en försämring jämfört med resultatet för 2015 (december 2014 – november 2015) då den genomsnittliga sjukfrånvaron uppgick till 5,7%.

Långtidssjukfrånvaron (mer än 14 dagar) uppgår till 4,3% (att jämföra med 3,6% under 2015) och korttidsfrånvaron uppgår till 2,2% vilket är samma nivå som för 2015. Det är således långtidssjukfrånvaron som står för den ökade sjukfrånvaron. Förvaltningens bedömning är att detta beror på att ett ökat antal medarbetare har drabbats av sjukdomar som inneburit lång frånvaro från arbetet. Merparten av denna frånvaro bedöms dock inte vara arbetsrelaterad varför det är svårt för arbetsgivaren att åtgärda detta. Dock sker kontinuerligt dialog mellan chef och berörd medarbetare för att underlätta för medarbetaren att så snart som det är möjligt återgå till arbetet.

Nämnden har även genomfört andra insatser arbetat för att minska sjukfrånvaron. Här ska nämnas ett projekt som bedrivs tillsammans med företagshälsovården som syftar till att genom tidiga insatser, bland annat gällande livsstilsfrågor, motverka att upprepade korttidsfrånvaro övergår i långtidsfrånvaro. Medarbetarna erbjuds också 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. Arbetet med att minska framför allt långtidssjukfrånvaron kommer att intensifieras tillsammans med den nya företagshälsovården









Kompetensförsörjning

För att säkerställa kompetensförsörjningen har det gjorts bedömningar av de samlade kompetensbehoven. Här är utgångspunkten verksamheternas mål och krav, eventuella nya uppdrag, förändringar angående kundernas behov och efterfrågan samt utvecklingstendenser med mera. Med detta som grund har det genomförts kompetensutvecklingsinsatser och vid behov rekryteringar. Bedömningen är att verksamheternas kompetensbehov som helhet har kunnat tillgodoses. Förvaltningen arbetar vidare med en särskilda satsning på bemötande genom utbildning och coachning för samtlig personal och med särskilt fokus på de medarbetare som möter kunder och medarbetare i sitt dagliga arbete. Under året har även flera medarbetare utbildats i presentationsteknik och retorik.

Jämställdhet och mångfald

Verksamheterna har arbetat som planerat enligt den mångfalds- och jämställdhetsplan som nämnden beslutat om för perioden 2016-2018. Inga diskrimineringsärenden har varit aktuella under året.

Nämnden har (med undantag för sjukfrånvaron) inte fastställt några årsmål för medarbetarfrågorna nedan. Skälet till detta är att staden inte genomför någon medarbetarundersökning under året varför inga mätningar kan redovisas.

Indikator	Perio- dens utfall	Utfall män/ pojka r	Utfall kvinno r/ flickor	Perio- dens utfall VB 2015	Års - mål	KF:s års- mål	Perio- d
  Aktivt Medskap andeindex				82	83	83	2016
  Index Bra arbetsgivare						faststäl- s 2016	2016
  Index Psykosoc ial arbetsmilj ö						faststäl- s 2016	2016
  Sjukfrånvaro	6,5%	3,2%	7,0%	5,7%	5,8 %	tas fram av nämnd en	VB 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

Nämndens insatser för att främja lika rättigheter och möjligheter i verksamheterna samt förebygga diskriminering har genomförts planenligt.

Det främjande arbetet har omfattat förberedelser till en utbildningsinsats och dialog om mänskliga rättigheter och jämställdhetsintegrering för medarbetarna under 2017. Förutom jämställdhetsfrågorna kommer utbildningen att omfatta bland annat rättighetsbaserade arbetssätt, anti-diskriminering, barnkonventionen, ht, normkritik med mera i enlighet med uppdragen i stadens budget. En första utbildningsinsats om dessa frågor har genomförts för förvaltningens samtliga chefer.

När det gäller förebyggande arbete har det gjorts en första genomgång av hur de konventioner om mänskliga rättigheter som Sverige har ratificerat är styrande för och påverkar verksamheterna. När det gäller diskriminering i förhållande till rättigheter som verksamheterna tillhandahåller eller bidrar till att tillgodose bedöms att det finns skäl att särskilt uppmärksamma detta inom kontaktcenter. Här kan det exempelvis handla om lyhörddhet vid kontakt med personer som inte känner till sina rättigheter samt arbetssätt för att ge dessa personer kunskap och förståelse samt stöd till att uttrycka sina anspråk. Även dessa frågor kommer att ingå i den ovan nämnda utbildningen. Risker för eventuell diskriminering inom övriga verksamheter ska diskuteras närmare under 2017.

I övrigt har nämnden även bidragit till att infria målet genom HR-service som vid allt stöd till rekryteringar inom staden tillämpar kompetensbaserad rekrytering vilket syftar till att se till varje persons kompetens och därmed motverka diskriminering.

Nämndmål:

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



 Uppfylls helt

Nämndens insatser för att främja lika rättigheter och möjligheter i verksamheterna samt förebygga diskriminering har genomförts plan enligt.

Som en utgångspunkt för insatserna har nämnden sett över hur de konventioner om mänskliga rättigheter som Sverige har ratificerat är styrande för och påverkar verksamheterna.

Vidare har förberedelser genomförts för att genomföra en utbildningsinsats och dialog om mänskliga rättigheter och jämställdhetsintegrering för medarbetarna under 2017. Förutom jämställdhetsfrågorna kommer utbildningen att omfatta bland annat rättighetsbaserade arbetssätt, anti-diskriminering, barnkonventionen, ht, normkritik med mera i enlighet med uppdragen i stadens budget. När det gäller diskriminering i förhållande till rättigheter som verksamheterna tillhandahåller eller bidrar till att tillgodose bedöms att det finns skäl att särskilt uppmärksamma detta inom kontaktcenter. En första utbildningsinsats om dessa frågor har genomförts för förvaltningens samtliga chefer.

I övrigt har nämnden även bidragit till att infria målet genom HR-service som vid allt stöd till rekryteringar inom staden tillämpar kompetensbaserad rekrytering vilket syftar till att se till varje persons kompetens och därmed motverka diskriminering.

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 har bidragit till att uppfylla målet på samma sätt som beskrivs ovan under mål 4.3, d v s barns rättigheter enligt barnkonventionen har ingått i genomgång av konventioner och arbetet med att introducera och förbereda utbildningar om mänskliga rättigheter.

KF:s mål för verksamhetsområdet:



4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

● Uppfylls helt

Nämnden har medverkat 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.

Nämnden har också bidragit till att infria målet genom lokalplanering som på uppdrag från olika förvaltningar genomför tillgänglighetsanpassningar i lokaler. Den vanligaste lokaltypen anpassningar sker i skolor.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/pojkar	Utfall kvinnor/flickor	Periodens utfall VB 2015	Års mål	KF:s årsmål	Period
  Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter	84 %			82	90	tas fram av nämnden	Tertial 1 2016

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/pojkar	Utfall kvinnor/flickor	Periodens utfall VB 2015	Års mål	KF:s årsmål	Period
Stockholm							

Servicenämndens mål:

Servicenämnden bidrar till att Stockholm är en tillgänglig stad för alla

● Uppfylls helt

Nämnden har uppfyllt 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 och arabiska.

Andelen invånare som är nöjda med service och bemötande uppgår för året till 84 %, vilket är en förbättring med två procentenheter jämfört med föregående år. Verksamheten har genomfört förbättringsåtgärder framför allt vad gäller tillgänglighet.

Personer med funktionsnedsättning ska på ett enkelt sätt kunna kommunicera med Stockholms stad. Därför är det 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 har genomförts förberedelser för att under början av 2017 införa samtalshjälp via tjänsten Teletal samtidigt som en översyn har skett för en uppdatering och förbättring av talsvaret.

Verksamhetsområde lokalplanering bidrar till målet genom att på uppdrag från olika förvaltningar genomföra tillgänglighetsanpassningar i lokaler. Den vanligaste lokaltypen när det gäller anpassningar är skolor. Arbetet är omfattande och har under 2016 motsvarat ungefär 40 procent av en heltidstjänst.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

● Uppfylls helt

Nämnden har genom kontaktcenter mycket kunskap om medborgarnas behov och önskemål när det gäller stadens tillgänglighet och service vilket har tagits tillvara under året och framförts till beställande förvaltningar, exempelvis vid kundmöten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

● Uppfylls helt

Servicenämnden har genom upphandlingsverksamheten bidragit till att staden utvecklas i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Verksamheten har ställt krav gällande samhällsansvar när detta motiveras av upphandlingens art. Vidare har verksamheten deltagit i kommunstyrelsens projekt med att utreda hur staden ska kunna säkerställa arbetsvillkor som ligger i nivå med svenska kollektivavtal. En upphandling har genomförts där dessa villkor har ställts.



Nämnden har under året fått ett utökat ansvar att upphandla fler centrala avtalsområden samt ansvara för dess avtalsförvaltning.





Nämnden har deltagit i kommunstyrelsens arbete med att upphandla och implementera ett nytt centralt avtalssystem. Arbetet fortsätter under 2017.

Nämnden har fört en dialog med kommunstyrelsen om hur staden kan kartlägga och pröva tidig dialog i upphandlingar. Nämnden har även deltagit i Upphandlingsmyndighetens rådgivande grupp i deras regeringsuppdrag om att främja innovation genom tidig dialog

Inför breddinförandet av effektivt inköp har nämnden under året genomfört utbildning gällande inköp och upphandling. Nämnden har också fått i uppdrag av kommunstyrelsen att ansvara för förvaltning av e-handel för de förvaltningar som redan är anslutna till inköpssystemet. En förvaltningsorganisation har

bildats inom upphandlingsverksamheten för att hantera detta uppdrag.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2015	Års mål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	90%	-	80 %	Tas fram av nämnden	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

Nämnden har genom upphandlingsverksamheten bidragit till att staden utvecklas i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Verksamheten har ställt krav gällande samhällsansvar när detta motiveras av upphandlingens art. Vidare har verksamheten deltagit i kommunstyrelsens projekt med att utreda hur staden ska kunna säkerställa arbetsvillkor som ligger i nivå med svenska kollektivavtal. Ett pilotprojekt har genomförts där särskilda kontraktsvillkor har ställts avseende lön, semester och arbetstid i nivå med ”Taxi-avtalet”.

Nämnden har under året fått ett utökat ansvar att upphandla flera centrala avtalsområden samt ansvara för dess avtalsförvaltning.

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

Nämnden har deltagit i kommunstyrelsens arbete med att upphandla och implementera ett nytt centralt avtalssystem. Arbetet fortsätter under 2017.

Nämnden har fört en dialog med kommunstyrelsen om hur staden kan kartlägga och pröva tidig dialog i upphandlingar. Nämnden har även deltagit i Upphandlingsmyndighetens rådgivande grupp i deras regeringsuppdrag om att främja innovation genom tidig dialog.

Inför breddinförandet av effektivt inköp har nämnden under året genomfört utbildning gällande inköp och upphandling. Nämnden har också fått i uppdrag av kommunstyrelsen att ansvara för förvaltning av e-handel för de förvaltningar som redan är anslutna till inköpssystemet. En förvaltningsorganisation har bildats inom upphandlingsverksamheten för att hantera detta uppdrag.

Ett nytt EU-direktiv för upphandling började gälla från och med den 18 april. Direktivet kommer att införlivas i svensk lagstiftning 1 januari 2017. En dialog med stadens juridiska avdelning har förts för att utreda vilka delar i direktivet som kan ha direkt effekt på upphandlingar som utförts under året innan den svenska lagstiftningen är implementerad.

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning

Bokslutet redovisar ett överskott om 0,3 mnkr före resultatdispositioner och 1,4 mnkr efter resultatdispositioner. Överskottet beror på högre intäkter än beräknat.

Ekonomiskt årsutfall för 2016 och 2015

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2016	Bokslut 2015	Differens mellan åren
Kostnader	224,0	200,9	23,0
Intäkter	224,3	206,4	17,9
Netto	0,3	5,5	-5,2

I jämförelse med 2015 har kostnaderna sammantaget ökat med 23,0 mnkr och intäkterna med 17,9 mnkr. Denna ökning beror främst på ökade volymer och utökade uppdrag.

De högre volymerna och de utökade uppdragen har bidragit till ökade personallönekostnader från 157,5 mnkr (2015) till 176,4 mnkr (2016).

Uppföljning av driftsbudget

Resultat per verksamhetsområde

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget 2016	Bokslut 2016	Budget avvikelse 2016	Bokslut 2015
Kostnader				
Nämnd och administration	42,6	46,7	-4,1	40,0
Löneadministration	36,8	37,0	-0,2	37,9
Upphandling	26,6	22,9	3,7	18,4
Kontaktcenter	39,6	39,3	0,3	37,0
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>16,5</i>	<i>16,5</i>	<i>0</i>	<i>16,4</i>
Ekonomiadministration	58,7	57,5	1,2	55,2
HR Service	10,4	11,6	-1,2	8,1
Lokalplanering	6,2	7,6	-1,4	3,4
IT Service				
Avskrivningar och internränta	1,1	1,4	-0,3	1,1
Summa kostnader	222,0	224,0	-2,0	200,9
Intäkter				
Nämnd och administration	0,9	1,3	0,4	1,0
Löneadministration	45,8	47,6	1,8	50,3
Upphandling	29,2	24,0	-5,2	19,4
Kontaktcenter	49,5	52,1	2,6	49,4
<i>Varav Äldre Direkt</i>	<i>20,9</i>	<i>20,9</i>	<i>0</i>	<i>21,6</i>
Ekonomiadministration	74,7	77,2	2,5	74,5
HR Service	12,7	13,9	1,2	7,6
Lokalplanering	7,2	8,2	1	4,3
Summa intäkter	220,0	224,3	4,3	206,4
Resultat före bokslutsdisposition	-2,0	0,3	2,3	5,5
Ingående resultatfond		10,1		
Resultat inkl ingående fond		10,4		
Utgående resultatfond (överföring till 2017)		9,3		
Resultat efter bokslutsdisposition		1,4		

Kommentarer till det ekonomiska utfallet totalt och per verksamhetsområde.

Nämnd och administration

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 3,7 mnkr. Detta beror på att kostnaderna för staben och administrativa avdelningen har ökat jämfört med budget främst beroende på utökad verksamhet. Som exempel på detta kan nämnas uppdraget

gällande den stadsgemensamma tjänsten för återvinning av möbler och inventarier samt insatser för att utveckla en kundwebb.

Löneadministration

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 1,6 mnkr. Överskottet avser främst intäktsidan om 1,8 mnkr och beror på ökade volymer.

Upphandling

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 1,5 mnkr. Detta beror främst på lägre intäkter än beräknat om 5,2 mnkr då verksamheten genomfört färre uppdrag än budgeterat. Den främsta orsaken har varit att rekryteringarna varit svårare att genomföra än planerat. Detta har även medfört lägre personalkostnader än beräknat om 3,7 mnkr.

Kontaktcenter inkl. Äldre Direkt

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 2,9 mnkr. Detta beror främst på ökade volymer inom bland annat webbredaktionen samt för parkeringsfrågor. Kostnaden är 0,3 mnkr lägre än beräknat vilket beror på vakanta tjänster och sjukfrånvaro.

Ekonomiadministration

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 3,7 mnkr. Överskottet avser främst intäktsidan och beror på ökade volymer. Vakanser och korttids sjukfrånvaro har lett till lägre kostnader om 1,2 mnkr.

HR-service

Verksamheten redovisar ett nollresultat.

Lokalplanering

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 0,4 mnkr. Detta beror främst på högre intäkter än beräknat om 1,0 mnkr beroende på ett utökat antal uppdrag samt högre kostnader än beräknat om 1,4 mnkr beroende på ett ökat antal rekryteringar.

Resultatenheter

Enligt stadens regelverk får resultatfonden ha ett överskott motsvarande högst 5% av omslutningen och ett ackumulerat överskott om maximalt 10%.

Servicenämnden är en resultatenhet. Den totala bruttoomslutningen uppgår till 224,0 mnkr och för året redovisas ett nettoöverskott om 2,3 mnkr. Av överskottet bedöms 0,3 mnkr bero på eget handlande och föreslås överföras till resultatfonden. 1,1 mnkr av årets resultatfond har använts för strategiska insatser under året. Därmed föreslås 9,3 mnkr överföras till nästkommande år (se bilaga 1).

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsbudget. Bokförda utgifter uppgår till 1,4 mnkr, vilket innebär en avvikelse om 0,4 mnkr. Avvikelsen beror på ökade utgifter för anskaffning av inventarier för den utökade verksamheten.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2016-12-31.

Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 50 318 355,11 kr. Av omslutningen avser 5 303 514,03 kr anläggningstillgångar som består av inventarier. Omsättningstillgångar uppgår till 45 014 841,08 kr och avser i huvudsak interna fordringar. Kundfordringar uppgår till 20 803 593,86 kr. Förutbetalda kostnader uppgår till 3 062 627,01 kr och upplupna intäkter uppgår till 21 024 915,21 kr.

I jämförelse med 2015 har tillgångarna totalt ökat med 6 642 284,78 kr. Detta avser upplupna intäkter som har ökat med 1 945 495,57. Ökningen beror främst på ökad försäljning jämfört med förra året. Kundfordringarna har ökat med 3 845 288,36 kr vilket beror på att färre kundfakturer blivit inbetalda i jämförelse med föregående år då försäljningen ökat.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 50 318 355,11 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 6 709 007,52 kr, varav leverantörsskulderna uppgår till 4 217 068,18 kr. Upplupna kostnader uppgår till 2 486 129,34 kr och avser i huvudsak IT-, telefoni- och lönekostnader.

I jämförelse med föregående år har skulderna ökat med 1 824 835,85 kr. ökningen avser främst upplupna kostnader med 1 116 448,87 kr samt leverantörsskulderna med 743 904,19 kr.

Eget kapital uppgår till 43 609 347,59 kr och har ökat med 4 817 448,93 kr i jämförelse med föregående år.

Särskilda redovisningar

Intern kontroll

Dialog/kommunikation med medborgare och kunder

Väsentliga kanaler för extern kommunikation med förvaltningens kunder är stadens intranät, förvaltningens nyhetsbrev, mejlutskick och personliga möten.

Under året skickades sex digitala nyhetsbrev vilka omfattar information från samtliga verksamhetsområden som huvudsakligen bygger nyheter som publicerats på stadens intranät. Kontrollaktiviteterna har omfattat rapporter som tagits fram med statistik för andel öppnade brev och antal klick på bifogade länkar. Statistiken ger en bra bild av hur nyhetsbrevet tas emot och i vilken grad nyheter på intranätet når fram till mottagaren. Antalet prenumeranter på nyhetsbrevet ökade under året och såväl öppningsfrekvens som antal klick var tillfredsställande.

Kundmeddelanden används av tre verksamhetsområden, främst Serviceförvaltningen upphandling. Kundmeddelandena skickas via e-post till kontaktpersoner och processansvariga hos kunderna. Uppföljning sker vid kundmöten och personliga kontakter.

Serviceförvaltningen Upphandling har också ett eget nyhetsbrev som distribueras via e-post och publiceras på intranätet. Uppföljning av Upphandlingsnyheter sker på samma sätt som för kundmeddelanden. Resultatet av uppföljningarna är varierande

och ett problem som har identifierats är att information stannar hos mottagaren så att den inte når alla berörda. Med utgångspunkt från resultatet sker förbättringsarbete.

Informationssäkerhet

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

En särskild granskning av Agressobehörigheter har genomförts. Dels har spårbarheten kontrollerats från behörighetsblankett till systemet samt den motsatta vägen från behörighet i systemet till behörighetsblanketten. Granskningen har resulterat i en rapport till stadsledningskontoret med önskemål om en förändrad hantering samt förändrade behörighetsblanketter.

Sammantaget visar de genomförda kontrollerna på ett antal förbättringsområden som behöver åtgärdas under 2017.

Effektiv budget- och uppföljningsprocess

Processen för budget och prognosarbetet på förvaltningen har utvärderats kontinuerligt under året. För att ytterligare säkra upp budget- och prognosprocessen har förvaltningen utökats med ytterligare en kontrollertjänst.

Avvikelser från budget beror dels på nya uppdrag samt på volymförändringar som vid budgeteringstidpunkten varit okända. Information om förändringar har på ett snabbt sätt kunnat inarbetas i det fortsatta prognosarbetet.

Budget och prognosarbetet bedöms ha genomförts på ett tillfredställande sätt.

Synpunkter och klagomål

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

Sammantaget har 407 synpunkter dokumenterats under året gällande nämndens verksamheter. Av det totala antalet synpunkter avser 190 klagomål, 163 positiva synpunkter och 54 förbättringsförslag.

Kontaktcenterverksamheten har tagit emot ett antal klagomål avseende oklarheter eller fel information om stadens verksamheter. Flertalet av dessa har avsett övriga förvaltningars information varför synpunkterna har vidarebefordrats till berörd förvaltning.

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

HR-service har tagit emot ett mindre antal klagomål varav de flesta har handlat om samarbete, tillgänglighet (med önskemål om snabbare hjälp med rekrytering) samt rekrytering som inte har kunnat genomföras. Verksamheten har tagit hänsyn till synpunkterna vid samarbetet med berörd verksamhet samt genom att anställa mer personal och se över priserna.

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

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

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

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

Bilagor

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