

**Handläggare**  
Lars Ericsson  
Telefon 08-508 11 818**Till**  
Servicenämnden  
2017-05-16

## **Tertialrapport I - 2017**

### **Förslag till beslut**

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 1 med delårsbokslut till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden begär budgetjustering om 2,2 mnkr för pilotprojektet Stocket.

Christer Edfeldt  
FörvaltningschefLiselothe Engelgren  
VerksamhetschefKarin Toll-Lane  
VerksamhetschefAnna-Karin Sandén  
VerksamhetschefMadeleine Nordström  
VerksamhetschefMariann Hellström  
VerksamhetschefThomas Lundberg  
VerksamhetschefAnnika Rapp  
Administrativ chef

## Sammanfattning

Servicenämnden 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 underskott om 0,5 mnkr före resultatdispositioner. För utfallet efter resultatdispositioner prognostiseras ett överskott om 1,0 mnkr.

Inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman* erbjuder nämnden 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.

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 att öka den elektroniska hanteringen inom administrativa processer och därmed minska pappershanteringen inom staden.

För att medverka till att uppfylla målet *Ett ekonomiskt hållbart Stockholm* genomför nämnden planenligt insatser för att effektivisera stadens administration. Kontaktcenters service till medborgarna fortsätter att breddas och utvecklas. Arbetet med att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster fortlöper, vilket sker genom inriktning mot kategoristyrning och verksamhetsnära inköp. Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration och löne-och pensionsadministration fortsätter. Arbetet med att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller hanteringen av lokal-och fastighetsfrågor och rekryteringar inom staden genomförs som planerat.

Nämndens bidrag till att uppfylla målet *Ett demokratiskt hållbart Stockholm* sker genom kontaktcenter som erbjuder service som görs tillgänglig och anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller funktionsnedsättning, språk med mera. Vidare bidrar nämnden till att målet uppfylls genom att vid upphandling verka för att staden utvecklas i hållbar

riktning. Insatserna omfattar även pågående utbildning och genomförande av jämställdhetsintegrering samt utbildning för att öka kunskaperna om mänskliga rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering i verksamheterna. Därutöver genomförs insatser gällande medarbetarnas delaktighet och inflytande samt för att skapa en god arbetsmiljö.

### **Ärendets beredning**

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

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2017-05-10. Protokoll från förhandlingen bifogas detta ärende.

### **Inledning**

I tertiärrapporten redovisas hur nämnden bedöms fullgöra sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2017. Nämndens bidrag till att uppfylla kommunfullmäktiges mål redovisas och utfallet för verksamhet och ekonomi analyseras.

Bedömningen av måluppfyllelse grundas dels på utfall och prognoser för de årsmål och aktiviteter som ingår i nämndens verksamhetsplan, dels på analys av andra väsentliga delar av måluppfyllelsen vilka inte fångas med kvantitativa mått. Här avses hur väl olika insatser, utvecklingsarbete m m stämmer med de förväntade resultaten och den målbild som beskrivs i verksamhetsplanen. Med utgångspunkt från ovan har därefter en samlad analys och bedömning gjorts för respektive mål.

## **Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål**

KF:s inriktningsmål:

### **1. Ett Stockholm som håller samman**

 Uppfylls helt

Service-nämnden bidrar genom kontaktcenter planenligt 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:

### 1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar som planerat till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål. Insatserna redovisas kortfattat under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Nämndens förväntade resultat är att stockholmarna genom kontaktcenter erbjuds en likvärdig, lättillgänglig och kvalificerad service gällande verksamheter för barn och ungdomar.

Kontaktcenter erbjuder kontinuerligt under året information och service till vårdnadshavarna gällande val till förskola och skola och sommarkoloniplatser samt deltar i förberedelsearbetet för årets kolloarrangemang.

Vidare ingår i serviceutbudet att under året bidra med lättillgänglig information om kulturskolans utbud och regelverk och kontaktcenter hanterar även delar av köhanteringen för förskoleverksamheten.

Likvärdighet ska säkerställas genom att servicen erbjuds på flera språk och i övrigt så långt det är möjligt anpassas till medborgarnas särskilda behov, exempelvis vad gäller personer med funktionsnedsättning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

 Uppfylls helt

Insatserna för att bidra till att infria målet redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Nämndens insatser genom kontaktcenter förväntas bidra till att finna lämpliga bostäder för de kommunmottagna nyanlända personer som kommer till Stockholm.



Kontaktcenter ger information och svar på frågor från allmänhetens om vad som gäller om man vill hyra ut sin bostad för detta ändamål. Hittills har detta rört sig om ett begränsat antal kontakter via telefon och e-post.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

 Uppfylls helt

Insatserna för att medverka till att infria målet redovisas under nämndmålet nedan.

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

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

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

Det förebyggande säkerhetsarbetet genomförs planerligt. Risk- och sårbarhetsanalyser utförs under året vilka utgör grund för förvaltningens säkerhetsarbete och krisberedskap samt är en del av underlaget till stadens samlade analys inom området.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Uppfylls helt

Insatserna för att bidra till att uppfylla målet beskrivs under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

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

Uppfylls helt

Kontaktcenter förväntas genom arbetet med stadens administration av sommarkoloniplatser medverka till att servicen på området är lättillgänglig och likvärdig för alla stockholmare.

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

Förberedelserna sker i samarbete med bland andra Södermalms stadsdelsförvaltning som har samordningsansvaret. Detta har framför allt om handlat att säkerställa att den information som går ut till barnen och deras familjer är korrekt och att de stödsystem som finns för ansökningsförfarandet är ändamålsenliga och fungerar på ett säkert sätt för användarna. Kontaktcenter hanterar sedan ansökningsförfarandet och informationen gällande kolloutbudet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Uppfylls helt

Nämndens arbete för att bidra till måluppfyllelse redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Verksamheten tillhandahåller information för stockholmarna gällande kulturskolans verksamhet och utbud. På detta sätt underlättar för barn och deras föräldrar att välja kurs eller aktivitet inom kulturskolan. För att uppnå likvärdighet anpassas informationen så långt det är möjligt till individuella behov, exempelvis med avseende på språk eller funktionsnedsättning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:


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

 Uppfylls helt

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

I ett första steg genomförs en kartläggning av nuläget för serviceförvaltningen, äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna med avseende på kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt i äldrefrågor. Kartläggningen bygger på faktainsamling och samtal med utvalda nyckelpersoner inom berörda förvaltningar. Resultatet av kartläggningen kommer att sammanställas i en rapport vilken ska utgöra ett underlag för beslut om hur frågan ska hanteras i nästa steg.

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

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

Nämndmål:

### **Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet**

Uppfylls helt

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

Servicen omfattar information om äldreomsorgens utbud inom staden, hur man kan jämföra olika verksamheter via brukarundersökningar på webben samt om att kommunen blir utförare när äldre inte gör ett aktivt val av hemtjänst. Vidare tillhandahålls information om vilka aktiviteter för äldre som finns inom stadsdelarna.

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. I denna fråga sker ett utvecklingsarbete i samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden. Vidare har nämnden medverkat till att infria målet genom att öka den elektroniska hanteringen inom administrativa processer och därmed minska pappersanvändningen inom staden samt genom att verka för minskad miljöpåverkan inom de egna verksamheterna.

KF:s mål för verksamhetsområdet:



### **2.1 Energianvändningen är hållbar**

Uppfylls helt

Servicenämnden deltar i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en handlingsplan för att staden som organisation ska vara fossilbränslefri 2030. Servicenämnden bidrar här framför allt till arbetet genom kravställande vid upphandlingar inom transportområdet.

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



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden och servicenämnden ta fram en handlingsplan för att staden som organisation ska vara fossilbränslefri 2030.	2017-01-01	2017-12-31	

Nämndmål:


### **Servicenämnden ska bidra till en hållbar energianvändning**

 Uppfylls helt

Servicenämndens förväntade resultat för målet är att säkerställa att energianvändningen i staden till 100% produceras från förnybara energikällor.

Nämnden bidrar planenligt till måluppfyllelse 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 också licens från Svenska Naturskyddsföreningen avseende rätten att sälja Bra Miljöval.

Nämndens e-handelsorganisation fortsätter arbetet med att se över förvaltningarnas och bolagens elabonnemang i syfte att de ska anslutas till det centrala avtalet.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel centralt upphandlad el som i enlighet med Bra miljöval produceras från förnyelsebara energikällor		100 %	100 %		2017


KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade**

 Uppfylls helt

Nämnden kommer att delta i kommunstyrelsens arbete med att genomföra en förstudie kring samlastning av stadens egna varuleveranser.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden och servicenämnden ta fram en handlingsplan för att staden som organisation ska vara fossilbränslefri 2030.	2017-01-01	2017-12-31	

Nämndmål:

### **Servicenämnden ska bidra till att transporter i Stockholm är miljöanpassade**

 Uppfylls helt

Servicenämndens insatser förväntas främst resultera i att upphandlade tjänster och varor på transport- och fordonsområdet uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram.

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva**

 Uppfylls helt

Insatserna för att medverka till att infria målet redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

### **Servicenämnden ska bidra till att Stockholms kretslopp är resurseffektiva**

 Uppfylls helt

Servicenämndens förväntade resultat är att genom ett pilotprojekt visa på goda möjligheter till att återanvända möbler och inventarier inom staden. Vidare ska insatserna bidra till en effektiv åter-vinning av förpackningsmaterial som används av stadens verk-samheter.

Ett förberedande arbete har pågått under 2016 vilket främst har handlat om att installera, vidareutveckla och testa ett tekniskt systemstöd för återbrukstjänsten. I det ingår en webb med möjlighet att publicera annonser.

Under 2017 kommer pilotprojektet (Stocket) startas för att pröva återbrukstjänsten. I projektet ingår, förutom serviceförvaltningen, arbetsmarknadsförvaltningen, miljöförvaltningen, utbildningsförvaltningen, fastighetskontoret, Stockholm Vatten och avfall samt stadsdelsförvaltningarna Skarpnäck, Rinkeby-Kista och Hägersten-Liljeholmen.

Utredning samt framtagande av teknisk lösning har finansierats av förvaltningen. Förstudien visar entydigt att möjligheten att mellanlagra inventarier är en mycket viktig framgångsfaktor samt att resurser avsätts för kommunikation och marknadsföring. I övrigt bedöms en större lokal på ca 1000 kvm för mellanlagring av inventarier behövas. Servicenämnden begär därför en budgetjustering om 2,2 mnkr för pilotprojektet vilket avser 700 tkr för personalkostnader, 550 tkr för systemkostnader, 800 tkr för lokalkostnader samt 150 tkr för informationsinsatser.

Arbetsmarknadsförvaltningen har en viktig del i projektet då det är tänkt att till viss del ska skapa sysselsättningstillfällen. Dessa åtgärder handlar om att möbler och inventarier hämtas och repareras, att annonsering sker samt att leverans genomförs till en ny ägare.

Projektet planeras att starta den 1 juni 2017 och pågå till den sista juni 2018. En utvärdering planeras att utföras under det första kvartalet 2018 varefter det kan beslutas om verksamheten ska permanentas samt om vilken nämnd som ska ansvara för frågan.

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.5 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

 Uppfylls helt

Nämndens bidrag till måluppfyllelse beskrivs under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

### **Servicenämnden ska bidra till att inomhusmiljön i Stockholm är sund**

 Uppfylls helt

Nämndens insatser i form av lokalplaneringstjänster förväntas bidra till att förbättra inomhusmiljön och minska hälsorelaterade riskfaktorer för stockholmarna och stadens medarbetare.





Detta arbete sker genom att verksamheten, på uppdrag av övriga nämnder, arbetar med exempelvis materialval och ventilation i samband med beställningar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.6 Stockholms miljö är giftfri

 Uppfylls helt

Nämndens medverkan till att målet uppnås redovisas under nämndmålet nedan.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 	Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel		-	100 %	40%	2017
 	Andel prioriterade och relevanta avtal enligt kemikalieplanen utan avvikelser från ställda kemikaliekra		100 %	100 %	95%	2017

Nämndmål:

### **Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är giftfri**

 Uppfylls helt

Servicenämndens förväntade resultat för målet är att, framför allt i samband med upphandling, bidra till att barnen i stadens förskolor och skolor får en giftfri miljö samt att andelen ekologisk mat ökar. Vidare ska nämnden verka för en giftfri miljö inom staden även gällande andra avtalsområden.

Nämnden medverkar till en giftfri vardag och till att andelen ekologisk mat ökar inom stadens förskolor och skolor. Detta genom att ställa särskilda krav och villkor i upphandlingarna. Vidare följs särskilda kemikaliekraV upp under avtalsperioden. Nämnden har ett särskilt uppföljningsansvar avseende andelen ekologiska livsmedel som köps in inom staden samt gällande delmålet att miljö- och hälsofarliga ämnen i upphandlade varor och tjänster ska minska.

KF:s inriktningsmål:

### **3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm**

 Uppfylls helt

Servicenämnden arbetar i enlighet med verksamhetsplanen vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration.

Kontaktcenters service till medborgarna breddas och utvecklas vad gäller tillgänglighet och anpassning till olika medborgares behov när det gäller kontakt med staden. Arbetet med att genom upphandling bidra till social hållbarhet fortsätter och ett arbete med att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster pågår vilket sker genom inriktning mot kategoristyrning och verksamhetsnära inköp. Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration och löne- och pensionsadministration fortlöper, exempelvis genom ökad elektronisk hantering. Arbetet med att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller hanteringen av lokal- och fastighetsfrågor och rekryteringsstöd till stadens chefer genomförs som planerat.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.1 Stockholm är en världsledande kunskapsregion

Uppfylls helt

Nämndens bidrag till att infria målet redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

#### **Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en ledande kunskapsregion**

Uppfylls helt

Servicenämnden förväntas, med de kontakter och utbyte av erfarenheter med universitet och högskolor som planeras under året, bidra med erfarenheter som kan främja kunskapsutveckling som anknyter till nämndens ansvarsområden.

Kontakter och utbyte med universitet och högskolor har skett som planerat. Här kan nämnas att ekonomiverksamheten har deltagit vid arbetsmarknadsdagar för ekonomer på Stockholms universitet och Handelshögskolan.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.2 Stockholm är en företagsvänlig stad

Uppfylls helt

Insatserna för att bidra till måluppfyllelse redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

#### **Servicenämnden bidrar till att företag väljer att etablera sig i Stockholm**

Uppfylls helt

Servicenämnden förväntas genom lättillgänglig information och service underlätta för företag att välja Stockholm som etableringsort.

Nämnden bidrar planerligt till måluppfyllelse genom att kontaktcenter erbjuder tjänster och service avseende bokning av tillfälliga försäljningsplatser, nyttoparkeringstillstånd med flera områden. Verksamheten ger även service gällande företagslots

och evenemangslots som exempelvis hanterar frågor om tillstånd när någon vill starta företag eller arrangera evenemang i staden. Vidare erbjuds information om andra viktiga frågor för företagare såsom exempelvis ansökan om serveringstillstånd för alkohol samt frågor om livsmedelskontroll och tomträtter.







KF:s mål för verksamhetsområdet:





### 3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

 Uppfylls helt

Servicenämnden har tillhandahållit två platser för sommarjobb och en praktikplats för en aspirant från Jobbtorg Stockholm i enlighet med målet för 2017. Platserna är ännu inte tillsatta men prognosen är att dessa tillsätts.

I avstämningsärendet uppmanades servicenämnden att öka ambitionsnivån gällande antalet tillhandahållna Stockholmsjobb och servicenämnden arbetar för att möjliggöra ytterligare Stockholmsjobb. Nämnden höjer årsmålet till två platser (tidigare målvärde var en plats).

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Årsprognos	Års mål	KF:s års mål	Period
  Antal aspiranter som fått Stockholm jobb	0			1 st	2 st	2 st	850 st	Tertial 1 2017
  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	0			1 st	1 st	1 st	500 st	Tertial 1 2017
  Antal tillhandahållna platser för sommarjobb	2			3	2 st	2 st	8 500 st	2017

Indikator	Perio dens utfall	Utfall män/ pojka r	Utfall kvinn or/ flick- or	Perio dens utfall VB 2016	Arspr ogno s	Års mål	KF: s års mål	Peri od
  Antal tillhandahållna platser för Stockholm jobb	0			1	2 st	2 st	900 st	Tertial 1 2017
  Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	0			3 st	2 st	2 st	8 500 st	2017

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Nämndens insatser för att ta emot aspiranter från Jobbtorgen, personer i Stockholmsjobb och ungdomar i sommarjobb förväntas innebära att dessa personer får erfarenheter som de kan ha nytta av i det fortsatta arbetslivet.

Arbetet med att uppfylla målet fortlöper och målet förväntas uppfyllas under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar**

 Uppfylls helt

*Förvaltningsövergripande frågor*

Servicenämnden arbetar planerligt vidare med att, inom ramen för sitt verksamhetsansvar, effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration.

Kunderna och medborgarna är i centrum för arbetet och utvecklingen. Kundundersökningar (och medborgarundersökning för kontaktcenter) genomförs för alla verksamheter och resultaten från dessa används som underlag för utvecklings- och förbättringsarbete. Några resultat är klara vilka redovisas i denna rapport. Majoriteten av kundundersökningarna genomförs senare



under våren och förvaltningen återkommer med flera resultat från undersökningarna i tertialrapport 2.

Under början av året har serviceförvaltningens kundwebb lanserats. Här samlas all information om och från förvaltningen med syftet att det ska vara enkelt för förvaltningens kunder att hitta aktuell och tillförlitlig information om de tjänster och den service som erbjuds.

Nämndens arbete med att jämföra sig med och lära av andra liknande organisationen fortsätter. En del i det arbetet är att se hur digitalisering kan bidra till ökad kostnadseffektivitet. Planering pågår för att genomföra en förstudie om robotisering i syfte att undersöka om det kan bidra till tjänsteutveckling och en effektivisering av nämndens verksamheter.

### *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 134 000 ärenden vilket är en ökning med 2% jämfört med samma period 2016. Sammantaget är 83% av medborgarna nöjda med servicen som helhet vilket är något lägre än årsmålet om 90%. Andelen inkommande frågor som löses vid första kontakten uppgår till 88%, att jämföra med resultatet för 2016 (85 %) och med årsmålet (80%).

Andelen samtal som besvaras inom en minut är genomsnittligt 51% vilket är lägre än motsvarande period 2016 (71%). Årsmålet 85% bedöms inte komma att uppnås och prognosen för året är 64%. Avvikelserna från årsmålen bedöms främst bero främst på hög personalomsättning och på hög sjukfrånvaro. Nyrekryteringar av medarbetare har genomförts och pågår vilket bidrar till att resultatet har förbättrats under april. Fortsatta insatser för att förbättra svarstiderna och servicenivå ska genomföras, bland annat gällande effektivare bemanningsplanering.

Det är viktigt att kontaktcenters service görs tillgänglig för alla. Verksamheten erbjuder information och vägledning på många språk såsom exempelvis engelska, finska, spanska, turkiska och arabiska. Som ett led i arbetet med att öka tillgängligheten har

kontaktcenter också infört en tjänst som erbjuder personligt stöd/tolkning vid telefonsamtal för personer med funktionsnedsättning (Teletal).

Insatserna för att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster bedrivs planerligt. Ett stort antal samordnade upphandlingar och enskilda uppdrag genomförs. Kundernas uppfattning följs upp fortlöpande och hittills under året är samtliga (100%) av de svarande nöjda med dessa tjänster. Avtalsförvaltning utvecklas successivt och planer för systematisk uppföljning ska tas fram. Inom ramen för avtalsområdet persontransporter har frågan om en beställningscentral utretts på uppdrag av stadsledningskontoret. Beslut om frågan väntas inom kort. Vidare för verksamheten en dialog med stadsledningskontoret om upphandling och implementering av ett nytt centralt avtalssystem samt e-upphandlingsstöd.

Serviceförvaltningens arbete med att stödja en sammanhållen digital inköpsprocess fortlöper enligt plan. Avtalade leverantörer ansluts och e-handelsenheten stödjer stadens användare av inköpssystemet t ex via support och/eller utbildning.

Upphandlingsverksamheten ska vid behov ge andra förvaltningar stöd i utformande av egen regi-anbud.

Verksamheten ska också delta i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en handlingsplan för att staden som organisation ska vara fossilbränslefri 2030 samt i en utredning om möjligheterna till samlastning av stadens varuleveranser.

Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration sker planerligt och årsmålen för antal fakturor per administratör förväntas uppnås. Antalet kundfakturor per helårsarbetare och månad uppgår under perioden till 6 335 (årsmål 5 800) och antalet leverantörsfakturor är 3 154 (årsmål 3 500).

Ekonomiadministrationen har infört en ny organisation vilket innebär att enheterna nu arbetar processinriktat. I samband med detta har en ny telefonlösning (Telia Call Guide) införts vilken förväntas kunna bidra till bättre kundservice i ekonomiprocesserna. Ett program för teamutveckling har startat som omfattar alla enheter. Målet är att skapa effektiva team med bra förutsättningar för effektiv service, utveckling och nöjda kunder.

Ett samarbete har inletts med Stadshus AB i syfte att i dialog utveckla och erbjuda ekonomiadministrativa tjänster till stadens bolag. För att utveckla ekonomisystemet och de gemensamma ekonomiprocesserna förs löpande en dialog med stadsledningskontoret.

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löne- och pensions administration bedrivs i enlighet med verksamhetsplanen. Årsmålet om 1 010 lönespecifikationer per helårsarbetare och månad bedöms komma att uppnås (utfallet för perioden är 1 022). Efterfrågan på tilläggstjänster är totalt sett stabil. Pensionsadministrationen har under perioden handlagt 1 086 försäkringsärenden. Från och med den 1 mars utförs pensions- och försäkringsadministrativa tjänster till S:t Erik Livförsäkring AB.

Verksamheten bedriver ett aktivt arbete med att dokumentera löneprocesserna för att på så sätt utveckla effektivare och mer kvalitetssäkrade arbetsformer. Under perioden har verksamheten analyserat statistik från ärendehanteringssystemet för att hitta förbättringsåtgärder för verksamhetens kunder.

Efterfrågan av tjänster på lokal- och fastighetsområdet är fortsatt hög. Verksamheten följer upp kundernas uppfattning om tjänsterna med en enkät efter varje utfört uppdrag. Hittills är samtliga kunder nöjda med genomförandet av uppdragen och det genomsnittliga utfallet för kundnöjdhet är 9,36 (skala 1-10). Verksamheten har för närvarande 70 aktiva uppdrag och under perioden har 33 nya uppdrag påbörjats och 44 uppdrag avslutats. De vanligaste typerna av uppdrag är projektledning vid ny-, om och tillbyggnader, inredning, möblering och akustik m m samt systemförvaltning för stadens lokalsystem LOIS. De vanligaste typerna av lokaler/bostäder som lokalplanering arbetar med är skol- och utbildningslokaler, administrativa lokaler samt boenden och lokaler för dagliga verksamheter inom omsorgerna.




Verksamheten har med en enkät efterfrågat vilket behov av stöd förvaltningarna har när det gäller lokal-och fastighetsfrågor. Denna kartläggning kommer att utgöra en grund för verksamhetens fortsatta planering och inriktning.

Efterfrågan på rekryteringstjänster har varit något lägre än förväntat. HR-service medverkar under perioden i omkring 300 uppdrag varav 170 har avslutats. Drygt ett 40-tal uppdrag ingår i ett större projekt för lärarrekyteringar. Årsmålet om 955 utförda

uppdrag bedöms inte komma att uppnås (prognosen för året är 650).

Uppdragen följs upp fortlöpande med en enkät. Här uppger 97% av kunderna att de som helhet är nöjda med uppdragens genomförande vilket överträffar årsmålet som är 95%. Kundnöjdheten är genomsnittligt 9,3 (skala 1-10). Verksamheten följer även upp kandidaters/arbetsökandes uppfattning om information, kontakter och bemötande m m under rekryteringsprocessen. Hittills under året är 94% av de svarande som helhet nöjda med rekryteringsarbetet (årsmål 90%). Därutöver pågår ett pilotprojekt avseende uppföljning av de uppdrag där djupintervju och tester utförs.

Samtliga HR-konsulter har utbildats i s k screeningtester vilka hittills har använts i ett tiotal uppdrag. Vidare kommer HBTQ-utbildning och certifiering av verksamheten att ske under hösten 2017.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2016	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöversföringar	99,59	99,36 %	100%	100 %	100 %	Tertial 1 2017
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöversföringar	100,2	99,9 %	100%	100 %	100 %	Tertial 1 2017
 Nämndens prognosäkerhet T2		1 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2017

### **Nämndmål**

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 löne-och pensionsadministration
- 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. Redovisningen av prognos och utfall rapporterats ovan under kommunfullmäktiges mål 3.5. Vad avser årsmålen för de övriga indikatorerna är bedömningen att dessa kommer att uppnås samt att prognoserna för resultaten överensstämmer med målvärdena för året.

KF:s inriktningsmål:

#### **4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm**

 Uppfylls helt

Nämnden medverkar planenligt till att målet infrias genom kontaktcenter som erbjuder service som görs tillgänglig och anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller funktionsnedsättning, språk med mera. Vidare bidrar nämnden till att målet uppfylls genom att vid upphandling verka för att staden utvecklas i hållbar riktning. Insatserna omfattar även pågående utbildning och genomförande av jämställdhetsintegrering samt utbildning för att öka kunskaperna om mänskliga rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering i verksamheterna. Därutöver genomförs insatser för att säkerställa och utveckla en god arbetsmiljö.


KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Nämndens arbete med att etablera rutiner för jämställdhetsanalyser pågår. Ett utarbetat underlag för jämställdhetsanalyser i beslutsunderlag används, främst i framtagande av förvaltningens tjänsteutlåtanden till nämnd.

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

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

Nämndmål:


#### **Service-nämnden ska bidra till att Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika**

 Uppfylls helt

Service-nämndens insatser på området förväntas leda till ökad kunskap om jämställdhet och om hur jämställdhetsintegrering kan användas inom den egna verksamheten, exempelvis när det gäller arbetsätt, kommunikation och bemötande samt vid uppföljning.

Nämnden genomför i enlighet med planeringen en utbildning som riktas till alla medarbetare om hur jämställdhetsintegrering kan användas i den egna verksamheten, användning av könsuppdelad statistik samt av jämställdhetsanalyser med mera. Vidare planeras ett pilotprojekt planeras till hösten där jämställdhetsperspektivet ska införas i serviceförvaltningens arbete med bemötande.



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

#### Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Nämndens insatser för att uppfylla målet genomförs planenligt. Det är glädjande att resultaten från årets medarbetarundersökning visar att Aktivt medskapandeindex (AMI) är 81, vilket är något högre än genomsnittet för staden. Som exempel på viktiga (och glädjande) resultat kan nämnas att en stor del av medarbetarna uppger att arbetet känns meningsfullt och att de ser fram emot att gå till jobbet. Vidare ska framhållas att åtta av tio medarbetare har stort förtroende för sin chef (omdöme 8-10 på skala 1-10) vilket är en viktig arbetsmiljöfaktor.

Samtidigt uppger relativt många medarbetare att arbetsbelastningen är hög och att det är svårt att hinna med arbetsuppgifterna på ordinarie arbetstid. Förvaltningen kommer därför särskilt att arbeta med arbetsmiljömålet att medarbetarnas delaktighet och inflytande över sin arbetssituation ska stärkas. Vidare ska kompetensutveckling genomföras vilket sker med utgångspunkt från verksamhetens mål och resurser samt medarbetarnas behov.

Resultatet av medarbetarundersökningen är som sagt positivt, men det når ändå inte riktigt upp till den målsättning som angavs i verksamhetsplanen. Förvaltningen kommer att arbeta vidare med dessa frågor med förhoppningen om att få ännu bättre resultat vid nästa års undersökning. Som en utgångspunkt för detta ska resultaten gås igenom inom alla enheter och utgöra grund för handlingsplaner för fortsatt utvecklingsarbete. Med



utgångspunkt från analysen av resultaten kan det också bli aktuellt med vissa generellt inriktade insatser inom förvaltningen.

Cheferna ansvarar för att verksamheten uppnår förväntade mål samt för att stödja medarbetarnas förmåga till problemlösning, ansvarstagande och utveckling. I syfte att stärka enhetscheferna i sitt ledarskap kommer en särskild utbildningsinsats att genomföras under året.

Sjukfrånvaron uppgår till 6.9% (12 månader löpande april 2016-mars 2017) vilket är en ökning jämfört med motsvarande period föregående år (5,9%). Ökningen utgörs närmast uteslutande av en högre långtidsfrånvaro jämfört med tidigare, d v s korttidsfrånvaron har ökat endast marginellt jämfört med motsvarande period föregående år. Förvaltningen ser allvarligt på utvecklingen av sjukfrånvaron och insatser för att vända trenden ska genomföras. Här ska cheferna arbeta aktivt med att stötta och följa upp de medarbetare som inte är närvarande på arbetet på grund av sjukdom, planera för en bra återgång till arbetet och förebygga att kortare sjukfrånvaro övergår i längre frånvaro. Förvaltningen går igenom och analyserar orsaker till långtidsjukskrivningarna som utgångspunkt för åtgärder. Vidare samarbetar förvaltningen med företagshälsovården för att kunna ge berörda medarbetare ett individuellt utformat stöd. För att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaro erbjuds medarbetarna också en mängd olika friskvårdsinsatser.

Jämställdhets- och mångfaldsarbetet bedrivs som planerat och dessa perspektiv ska prägla hela organisationen. Alla ska ha samma möjligheter och behandlas lika i fråga om arbetsförhållanden och anställningsvillkor och all rekrytering ska vara kompetensbaserad.

Insatserna för att utveckla medarbetarskapet med utgångspunkt från förvaltningens gemensamma värdegrund KÖRA (kompetens, öppenhet, respekt och ansvar) ska fortsätta under året. Här kommer särskilt frågor gällande kompetens att uppmärksammas. Värdegrundsarbetet ska också knyta an till implementeringen av stadens nya personalpolicy inom förvaltningen.

Resultaten för indexen ”Bra arbetsgivare” och ”Psykosocial arbetsmiljö” är inte klara. Förvaltningen återkommer här med redovisning i tertialrapport 2.



KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Servicenämnden avser att etablera rutiner för att följa upp hbtq-personers upplevelser av verksamheternas utformning och bemötande i enlighet med stadens hbtq-program. Här avvaktas att programmet först ska antas av kommunfullmäktige.

Nämndens övriga insatser för att uppfylla målet redovisas under nämndmålet nedan.

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

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Nämndens arbete på detta område förväntas resultera i en ökad medvetenhet om mänskliga rättigheter, rättighetsbaserade arbetsätt och icke-diskriminering inom förvaltningen. Målet är att insatserna ska bidra till att stockholmarna erbjuds lika rättigheter och möjligheter som ska komma alla till del.

Nämnden genomför en utbildning för alla medarbetare som syftar till att öka kunskapen om hur lagstiftning som är styrande för stadens verksamheter (skollagen och socialtjänstlagen m m) anknyter till och utgör förtydliganden av konventionerna om mänskliga rättigheter. Vidare handlar utbildningen om hur man i verksamheterna kan synliggöra och åtgärda diskriminering som kan förekomma. Detta med utgångspunkt från de diskrimineringsgrunder som anges i lagstiftningen för området.


Här uppmärksammas också frågor om hbtq-rättigheter, antirasism, antidiskriminering samt normkritiskt arbetssätt.

Med utgångspunkt från utbildningen genomförs workshops och en dialog om hur ett rättighetsbaserat arbetssätt kan se ut inom servicenämndens verksamheter. Här kan det exempelvis handla om hur personer eller grupper som inte har kännedom om sina rättigheter kan göras medvetna om dessa och få stöd till att uttrycka sina anspråk. Vidare handlar dialogen om olika uttryck för diskriminering och hur detta kan undvikas i verksamheten.

Genomförandet av utbildningen gällande mänskliga rättigheter sker tillsammans med jämställdhetsintegreringen som redovisas ovan under mål 4.1. På liknande sätt som vad gäller jämställdhetsarbetet ska mänskliga rättigheter-perspektivet även beaktas vid kommunikation, styrning och verksamhetsstöd, utarbetande av tjänsteutlåtanden med mera.

Servicenämnden har i kommunstyrelsens avstämningsärende fått positiva reaktioner på redovisningen om utbildning gällande mänskliga rättigheter samt för att dessa insatser görs tillsammans med arbetet med jämställdhetsintegrering. Detta är glädjande och satsningen på dessa frågor fortsätter inom förvaltningen.

I övrigt bidrar nämnden även 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. Verksamheten erbjuder också utbildningar gällande kompetensbaserad rekrytering till stadens förvaltningar och bolag. HR-service kommer också under året att HBTQ-certifiera verksamheten.

	<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>	<b>Avvikelse</b>
	Nämnden ska låta ett av verksamhetsområdena, HR-service, utbildas i HBTQ-frågor genom Stockholms stads egna diplomutbildning.	2017-01-01	2017-06-30	





KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Nämnden avser att etablera rutiner för arbetet med barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor samt för arbetet med barns delaktighet och inflytande. Detta i enlighet med den strategi för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad som ska fastställas. I dessa frågor avvaktas ett beslut om denna strategi i kommunfullmäktige.

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

	<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>	<b>Avvikelse</b>
 	Nämnden ska etablera rutiner för arbetet med barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor i enlighet med strategin för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad (4.4)	2017-01-01	2017-12-31	
 	Nämnden ska etablera rutiner för arbetet med barns delaktighet och inflytande i enlighet med strategin för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad (4.4)	2017-01-01	2017-12-31	

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Nämndens insatser förväntas resultera i en ökad medvetenhet inom organisationen om barnets rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering gällande barn.

För att uppnå målet arbetar nämnden med barnets rättigheter som en del av den utbildning och dialog om mänskliga rättigheter som genomförs inom förvaltningen vilken beskrivs ovan under mål 4.3. Här går barnperspektivet i rättighetslagstiftningen igenom, hur detta kan beaktas i rättighetsbaserade arbetssätt samt hur diskriminering kan undvikas med mera.



Nämnden avser att etablera rutiner för arbetet med barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor samt för arbetet med barns delaktighet och inflytande. Detta i enlighet med den strategi för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad som ska fastställas. I dessa frågor avvaktas ett beslut om denna strategi i kommunfullmäktige.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla**

 Uppfylls helt

Nämndens planerade arbete för att bidra till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål beskrivs under nämndmålet nedan.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Prognos helår	Års mål	KF:s års mål	Period
  Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktpunkter i Stockholm	83%			84%	86%	90%	tas fram av nämnden	Tertial 1 2017

Nämndmål:

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

Uppfylls helt

Nämndens insatser förväntas resultera i att den information och service som erbjuds upplevs som lättillgänglig av stockholmarna, oavsett var man bor i staden eller om man har en funktionsnedsättning.

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.

Kontaktcenter genomför fortlöpande under året en medborgarundersökning. Personer som kontaktar verksamheten via telefon har då möjlighet att delta genom att svara på ett antal frågor. Totalt sett 83 % av de svarande nöjda med servicen som helhet att jämföra med årsmålet som är 90%. Kommentarer till avvikelserna samt åtgärder redovisas ovan under mål 3.5.

Det kommer under året att bli möjligt att ta fram resultat från medborgarundersökningen fördelat per kön. Förvaltningen återkommer med denna redovisning i tertiärrapport 2.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande**

Uppfylls helt

Insatserna för att medverka till att infria målet beskrivs under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

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

Uppfylls helt

Staden ska skapa förutsättningar för en meningsfull lokal demokrati och för att medborgarna ska kunna påverka Stockholms utveckling. Nämndens planerade arbete inom kontaktcenter för-

väntas i sammanhanget bidra till en god tillgänglighet till information och service för stockholmarna.

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





KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

 Uppfylls helt

Servicenämndens arbete för att medverka till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål redovisas under nämndmålet nedan.

Årsmålet 95% för andelen elektroniska inköp kommer inte att uppfyllas. Detta beror främst på att det är ännu svårt att använda stadens inköpssystem på ett effektivt sätt då det är många nya leverantörer som ansluts under året. I takt med att anslutningarna blir klara kommer förvaltningen att kunna använda systemet i allt högre grad.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2016	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	11%	90%	95%	Tas fram av nämnden	Tertial 1 2017
  Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100%	-	100 %	80%	2017

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Servicenämndens insatser förväntas resultera i ökad kompetens inom upphandlingsverksamheten avseende kravställande om sociala krav och arbetsrättsliga villkor i upphandling.

Servicenämnden ställer krav gällande samhällsansvar när detta motiveras av upphandlingens art. Arbetet fortlöper avseende kravställning om sociala krav och arbetsrättsliga villkor i upphandling.

Nämnden deltar i kommunstyrelsens arbete med att upphandla och implementera ett nytt centralt avtalssystem samt ett nytt e-upphandlingsstöd.

Nämnden kartlägger och prövar tidig dialog vid offentlig upphandling.

En ny lagstiftning för området infördes i Sverige i januari 2017 och arbete pågår att sätta sig in i alla dess nya delar.

Upphandlingsprocessen inom servicenämnden är tydligt definierad och utgår från stadens program för upphandling och inköp. Arbetet med avtalsförvaltning och avtalsuppföljning ska utvecklas för att säkerställa att befintliga avtal är ändamålsenliga och för att gjorda erfarenheter systematiskt tillvaratas inför kommande avtal. Inför varje upphandling görs en projektplan i vilken metod och ansvar för implementering och uppföljning av kommande avtal klargörs och dokumenteras. I upphandlingsdokumenten redogörs för den avtalsuppföljning som nämnden planerar och som leverantör ska medverka i under avtalstiden. Nämnden har utarbetat en intern checklista som utarbetats som stöd för uppföljningen av de centrala upphandlingar som nämnden genomför. Checklistan ses över kontinuerligt.



## Uppföljning av ekonomi

### Uppföljning av driftbudget

#### Årsprognos driftsbudget

(mnr)	Budget 2017	Bokfört tom april	Prognos	Budget-justering	Resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	241,2	72,7	240,2	2,2	3,2
Varav avskrivningar och internränta	1,4	0,5	1,4		0,0
Intäkter	240,2	76,0	236,5		-3,7
Nettoresultat före resultatdisposition	-1,0	2,7	-3,7	-2,2	-0,5
Ingående resultatfond	9,3		9,3		0
Utgående resultatfond	9,3		7,8		1,5
Budget och resultat efter resultatdisposition	-1,0		-2,2	-2,2	1,0

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 240,2 mnr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster samt lokalplanering.

För året prognostiseras underskott på 0,5 mnr före resultatdispositioner och ett överskott om 1,0 mnr efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 9,3 mnr varav 1,5 mnr nyttjas för strategiska satsningar.

### Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Budget 2017	Bokfört tom april	Prognos 2017	Avvikelse	Bokslut 2016
Nämnd och administration	49,0*	14,6	50,5	-1,5	46,7
Lön och pension	39,3	11,2	39,3	0,0	37,0
Upphandling	32,3	9,6	32,3	0,0	22,9
Ekonomi	57,2	18,2	57,7	-0,5	57,5
Kontaktcenter	39,8	11,9	38,3	1,5	39,3
HR-Service	14,7	4,0	11,0	3,7	11,6
Lokalplanering	9,7	2,7	9,7	0,0	7,6
Avskrivningar och internränta	1,4	0,5	1,4	0,0	1,4
<b>Summa kostnader</b>	<b>243,4</b>	<b>72,7</b>	<b>240,2</b>	<b>3,2</b>	<b>224,0</b>
Nämnd och administration	0,0	0,8	2,4	2,4	1,3
Lön och pension	48,9	14,9	48,9	0,0	47,6
Upphandling	36,5	12,2	36,5	0,0	24,0
Ekonomi	73,9	24,3	73,9	0,0	77,2
Kontaktcenter	51,2	16,9	48,8	-2,4	52,1
HR-Service	18,0	3,8	14,3	-3,7	13,9
Lokalplanering	11,7	3,2	11,7	-0,0	8,2
<b>Summa intäkter</b>	<b>240,2</b>	<b>76,0</b>	<b>236,5</b>	<b>-3,7</b>	<b>224,3</b>
Nettoresultat före resultatdisposition	-3,2		-3,7	-0,5	0,3
Ingående resultatfond	9,3		9,3	0,0	10,1
Utgående resultatfond	9,3		7,8	1,5	9,3
<b>Nettoresultat efter resultatdisposition</b>	<b>-3,2</b>	<b>3,3</b>	<b>-2,2</b>	<b>1,0</b>	<b>1,4</b>

\*Inkluderar begärd budgetjustering om 2,2 mnkr

### 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 samt utvecklingsprojekt som finansieras med medel ur resultatfonden.

Verksamheten prognostiserar ett överskott på 0,9 mnkr. Överskottet avser endast en flytt av intäkter och kostnader för KCH licenser och administration vars budget tidigare låg på Kontaktcenter.

#### *Lön och pension*

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

#### *Upphandling*

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

#### *Kontaktcenter*

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 0,9 mnkr. Underskottet avser flytt av budgeterade intäkter och kostnader för KCH licenser och administration till Administrativa avdelningen.

#### *Ekonomi*

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 0,5 mnkr. Underskottet beror på en satsning på kompetensutveckling och grupputveckling för samtlig personal efter omorganisationen av hela verksamhetsområdet. Satsningen finansieras av resultatfonden.

#### *HR-Service*

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

#### *Lokalplanering*

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

#### **Resultatenheter**

Servicenämnden är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 9,3 mnkr planeras 1,5 mnkr att används för att täcka kostnader för strategiska satsningar. Resterade resultatfond om prognostiserade 7,8 mnkr från 2017 föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

### ***Investeringar***

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2017 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 30 synpunkter på verksamheterna dokumenterats varav 25 positiva synpunkter/beröm, fyra klagomål och ett förbättringsförslag. Av klagomålen avser två information, ett utformning av avtal och ett annonstjänst i samband med rekrytering. 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