

Tertialrapport 2 2017

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 2 med delårsbokslut till kommunstyrelsen.

Anna-Karin Sandén Tf förvaltningschef	Liselothe Engelgren Verksamhetschef	Karin Toll Lane Verksamhetschef
--	--	------------------------------------

Madeleine Nordström Verksamhetschef	Mariann Hellström Verksamhetschef	Thomas Lundberg Verksamhetschef
--	--------------------------------------	------------------------------------

Annika Rapp
Administrativ chef

Sammanfattning

Serviceutskottet bidrar planerligt 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. För året prognostiseras ett överskott om 1,6 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 2,6 mnkr efter resultatdispositioner.

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

Utskottet bidrar till att infria målet *Ett klimatsmart Stockholm* genom att miljöhänsyn tas i samband med centralupphandlingar. Vidare medverkar utskottet till att uppnå målet genom att öka den elektroniska hanteringen inom administrativa processer och därmed minska pappershanteringen inom staden. Därutöver bidrar utskottet till att uppfylla målet vid genomförande av ett pilotprojekt för att visa på möjligheter till återvinning av möbler och inventarier inom staden.

För att medverka till att uppfylla målet *Ett ekonomiskt hållbart Stockholm* genomför utskottet planerligt 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. Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration och löne- och pensionsadministration genomförs planerligt. Arbetet med att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller hanteringen av lokal- och fastighetsfrågor och rekryteringar inom staden fortlöper också som planerat.

Utskottets 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 utskottet 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

antidiskriminering i verksamheterna. Därutöver genomförs insatser gällande medarbetarnas kompetensutveckling 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 2017-09-12. Protokoll från förhandlingen bifogas detta ärende.

Inledning

I tertialrapporten 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.

I enlighet med stadsledningskontorets anvisningar redovisas bedömningar av måluppfyllelsen för hela året gällande alla mål. För årsmål som har rapporteringsperiod tertial 2 (se respektive tabell) redovisas också utfall för perioden samt ett prognosvärde för året.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

 Uppfylls helt

Servicenämnden 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 information och service till vårdnadshavarna gällande val till förskola och skola samt hanterar delar av köhanteringen för förskolan. Verksamheten tillhandahåller också information och service gällande sommarkoloniplatser samt deltar i förberedelsearbetet inför årets kolloarrangemang. Därutöver erbjuder kontaktcenter även information om kulturskolans utbud och regelverk.

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 funktionsvariationer.

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 allmänheten om vad som gäller om man vill hyra ut sin bostad för detta ändamål. Hittills under året 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 aktivt och i stor omfattning tagit del i arbetet med förberedelserna för årets sommarkoloniverksamhet. Förberedelserna sker i samarbete med bland andra Södermalms stadsdelsförvaltning som har samordningsansvaret. Framför allt har detta arbete handlat om 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.

Verksamheten har också bidragit med ett omfattande arbete till uppgraderingen av bokningssystemet för kolloansökningarna. Därefter har verksamheten även hanterat ansökningsförfarandet samt 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

Kontaktcenter Stockholm tillhandahåller information för stockholmarna gällande kulturskolans verksamhet och utbud. På detta sätt underlättas för barn och deras föräldrar att välja kurs eller aktivitet inom kulturskolan. För att uppnå likvärdighet anpassas servicen så långt det är möjligt till individuella behov, exempelvis med avseende på språk, funktionsnedsättning eller förutsättningar i övrigt. Detta kan exempelvis gälla hjälp med att reservera plats för familjer som har svårt att använda e-tjänsten för sin ansökan då man saknar personnummer.

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 har servicenämnden gjort en översyn av kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt i äldre frågor i syftet att förbättra dialogen och servicen för medborgare och brukare.

Som ett första steg har en kartläggning av nuläget för serviceförvaltningen, äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna genomförts med avseende på kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt i äldre frågor. Kartläggningen bygger på faktainsamling och samtal med utvalda nyckelpersoner inom berörda förvaltningar. Resultatet av kartläggningen har sammanställts i en rapport som innehåller rekommendationer inför det fortsatta arbetet på området. Beslut om hur frågan ska hanteras i nästa steg har ännu inte tagits.

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	2017-01-01	2017-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
kontaktvägar mellan stadens olika aktörer i äldrefrågor. Detta för att förbättra dialogen och servicen för medborgare och brukare			

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet

Uppfylls helt

Nämnden bidrar planenligt 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 hur ansökan om service går till, hur man kommer i kontakt med äldreomsorgen i enskilda situationer samt om vilka aktiviteter för äldre som finns inom respektive stadsdel.

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 där transporter ingår.

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

Nämndens elhandelsorganisation 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

Servicenämnden deltar i kommunstyrelsens arbete med att genomföra en förstudie kring samlastning av stadens egna varuleveranser. Nämnden medverkar här både i arbetsgrupp och i styrgrupp för projektet.

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

Aktivitet	Slutdatum	Startdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska genomföra en förstudie, i samverkan med trafiknämnden kring samlastning av stadens egna varuleveranser. Servicenämnden och exploateringsnämnden ska bistå i detta arbete.	2017-12-31	2017-01-01	

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att transporter i Stockholm är miljöanpassade

 Uppfylls helt

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

Nämnden genomför centralupphandlingar och gemensamma upphandlingar på transport- och fordonsområdet i vilka det fortlöpande ställs miljökrav i enlighet med stadens miljöprogram. Arbetet med att ställa miljökrav och att sedan följa upp dessa sker i ett nära samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden.

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:

Serviceämnden ska bidra till att Stockholms kretslopp är resurseffektiva

 Uppfylls helt

Serviceämndens 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 återvinning av förpackningsmaterial som används av stadens verksamheter.

Den 1 juni 2017 startade pilotprojektet Stocket Återbruk. I projektet ingår, förutom serviceförvaltningen, arbetsmarknadsförvaltningen, miljöförvaltningen, utbildningsförvaltningen, fastighetskontoret, Stockholm Vatten och avfall samt stadsdelsförvaltningarna Skarpnäck, Rinkeby-Kista och Hägersten-Liljeholmen. Övriga förvaltningar och bolag har bjudits in att nyttja den webblösning projektet tagit fram för att annonsera ut eller efterlysa möbler och inventarier.

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

Serviceämnden har beviljats en budgetjustering om 2,2 mnkr för pilotprojektet vilket bland annat möjliggör att hyra en lokal för mellanlagring, något som i förstudien identifierats som en betydande framgångsfaktor. Arbetet med att hitta en lämplig lokal pågår.

En utvärdering av projektet kommer att genomföras 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





Nämnden medverkar till att uppfylla målet genom lokalplaneringsverksamheten som bidrar till att förbättra inomhusmiljön och minska hälsorelaterade riskfaktorer för stockholmarna och stadens medarbetare. Detta sker exempelvis genom att verksamheten, på uppdrag av övriga nämnder, arbetar med materialval och ventilation i samband med beställningar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.6 Stockholms miljö är giffri

 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			40%	40%	2017
  Andel prioriterade och relevanta avtal enligt kemikalieplanen utan avvikelse 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, där särskilda kemikaliekraav ställs och följs upp under avtalsperioden, exempelvis gällande förbrukningsmaterial, kontors- och skolmaterial, köks- och hushållsprodukter, möbler, textilier, IT-kringutrustning och AV-produkter.

Andelen ekologiska livsmedel ökar totalt sett för staden. När det gäller livsmedel som köps in direkt av staden kommer målet om 40% troligen att uppnås. När det gäller livsmedel som anskaffas av leverantör kommer målet inte att uppnås 2017. Som tidigare rapporterats så är det en eftersläpning för måltidsentreprenaderna, då många befintliga avtal inte har haft dessa krav. Men i takt med att nya upphandlingar genomförs, och kraven på andel ekologiska livsmedel successivt ökar, så ökar andelen ekologiska livsmedel inom entreprenader.

Under året har staden mottagit ett pris för att staden ökat andelen ekologiska livsmedel till 39% i tävlingen Ekomatslingan. Det är föreningen Ekomatcentrum som uppmärksammar kommuner som arbetar för att nå det nationella målet för offentlig sektor att sträva mot 60 procent ekologiska inköp till 2030.

Nämnden bidrar också till att uppfylla målet genom lokalplanering. Detta sker i samband med stöd till förvaltningarna när det gäller underlag till beställning av verksamhetslokaler och inredning.

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. För att utveckla tjänsterna samt gemensamma processer och system inom staden förs fortlöpande en dialog med stadsledningskontoret.

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 effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster fortlöper planenligt. Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration och löne-och pensionsadministration fortsätter. 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. Vidare bidrar upphandlingsverksamheten som referens till yrkeshögskolors ansökan till myndigheten för yrkeshögskolan samt medverkar vid framtagande av innehåll till utbildningar.

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 planenligt 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 haft två ungdomar i sommarjobb samt en praktikant från Jobbtorg Stockholm som har erbjudits arbetsträning inom förvaltningen. Förvaltningen har också tillhandahållit två platser för Stockholmsjobb men dessa platser är ännu outnyttjade.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Prognos helår	Års mål	KF: s års mål	Period
  Antal aspiranter som fått Stockholm jobb	0 st	0 st	0 st	1 st	2 st	1 st	850 st	Ter- tial 2 2017
  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som	1 st	0 st	1 st	1 st	1 st	1 st	500 st	Ter- tial 2 2017

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Prognos helår	Års mål	KF: s års mål	Period
Jobbtorg Stockholm matchar								
  Antal tillhandahållna platser för sommarjobb	2 st			3 st	2 st	2 st	8 500 st	2017
  Antal tillhandahållna platser för Stockholms jobb	2 st			1 st	2 st	1 st	900 st	Ter- tial 2 2017
  Antal ungdomar ♀ som fått sommarjobb i stadens regi	2 st	1 st	1 st	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 planenligt 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. Flera resultat är klara vilka redovisas i denna rapport.

För att tydliggöra verksamheternas inriktning förs fortlöpande en dialog med stadsledningskontoret. Detta sker i stadens strategiska råd för servicenämnden samt i tillhörande verksamhetsråd för nämndens olika ansvarsområden. Här behandlas frågor av betydelse för utvecklingen av serviceförvaltningens tjänster samt gällande gemensamma processer och system inom staden.

Arbetet med att vidareutveckla kommunikationen med kunder och andra intressenter fortsätter. Under början av året lanserades serviceförvaltningens kundwebb. 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. Utbildningar om bemötande ordnas återkommande för de medarbetargrupper som har många kundkontakter. För att utveckla kommunikationen skriftligt och via e-post ges också utbildningar i Klarspråk inom kontaktcenter. Därutöver genomgår även vissa grupper av medarbetare presentationsutbildningar under hösten.

Förvaltningens arbete med att jämföra sig med och lära av andra fortsätter. Ett av de områden som många shared serviceorganisationer bedriver utvecklingsarbete inom är s.k. robotisering. Det innebär en programvara som kan utföra delar av arbetsuppgifter som idag inte är inbyggda i våra system och som utförs av handläggare. Förvaltningen bedömer att användning av s.k. robotar bör kunna bidra till smartare arbetssätt, kompetensutveckling och effektivisering. Därför fortsätter arbetet med att lära mer om robotisering och automatisering av arbetsmoment. Som ett första steg har förvaltningen genomfört omvärldsbevakning om vad som sker inom området och även haft kontakt med flera företag för att få ökad kunskap. Nu är ett projekt i uppstartsfasen som innebär att en förstudie (Proof of Concept) genomförs under hösten. Den ska utmynna i underlag för ställningstagande om och på vilket sätt förvaltningen ska arbeta

vidare inom området. Projektet finansieras via nämndens resultatfond.

Kundundersökningar

Kundundersökningar har genomförts inom alla verksamheter. Kontaktcenters undersökning visar att 82% av de medborgare som har haft kontakt med verksamheten är nöjda med servicen som helhet. Verksamheten arbetar aktivt med att förbättra tillgängligheten vilket förväntas bidra till att medborgarna blir mer nöjda, även om årsmålet 90% inte bedöms kunna uppnås (årsprognos 85%).

När det gäller upphandling är bilden tudelad då hittills 100% av kunderna är nöjda när det gäller uppdragsupphandlingar åt beställande förvaltningar medan betydligt färre är nöjda med arbetet gällande de centrala avtalen (59%).

För övriga verksamheter är andelen nöjda 85% (ekonomiadministration) och 90% (löne- och pensionsadministration). Vidare uppgav 98% av kunderna till HR-service och 100% av kunderna till lokalplanering att de är nöjda med den utförda tjänsten.

Därutöver har även kundernas uppfattning om serviceförvaltningens information följts upp. Resultatet visar att nöjdheten på detta område totalt sett har ökat jämfört med 2016. Samtidigt bedöms information fortsatt vara ett område med möjlighet till förbättringar och ansträngningarna med att utveckla den externa kommunikationen fortsätter. Till exempel behöver kännedomen om, samt användningen av, förvaltningens relativt nya kundwebb öka. En annan viktig kommunikationskanal är verksamheternas gemensamma nyhetsbrev.

Vissa jämförelsen har också gjorts vad gäller kundernas nöjdhet uppdelat per kön. Hittills kan konstateras att andelen kvinnor som är nöjda med kontaktcenters service är något högre än andelen män (se också mål 4.6). När det gäller upphandling och ekonomiadministration är förhållandet det omvända. För lön och pension är kvinnor och män lika nöjda. Förvaltningen återkommer med fler uppgifter och kommentarer om resultatet per kön i verksamhetsberättelsen.

Det ska tilläggas att resultaten från undersökningarna är statistiskt säkerställda vad gäller ekonomiadministrationen, löne- och

pensionsverksamheten, HR-service samt förvaltningens information medan resultaten för upphandlingsverksamhet och lokalplanering har något större felmarginal. Årsmålen gällande kundnöjdhet för upphandlingsverksamhet och ekonomiadministration kommer inte helt att uppnås.

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

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, omsorgsverksamhet, överförmyndarfrågor och parkeringstillstånd. Under perioden har kontaktcenter hanterat ca 321 000 ärenden vilket är en ökning med 19 % jämfört med samma period 2016. Som ovan har nämnts är 82% av medborgarna nöjda med servicen som helhet vilket fortsatt är något lägre än årsmålet om 90%.

Andelen inkommande frågor som löses vid första kontakten uppgår till 87 %, att jämföra med resultatet för 2016 (85 %) samt med årsmålet 80%. Det kan konstateras att resultatet varierar stort mellan svarområdena i enlighet med avtalat gränssnitt och det arbetssätt som detta medför för kontaktcenter. Som exempel kan nämnas att medborgare som vill fråga om förskola och parkering får svar direkt genom kontaktcenter på de flesta typer av frågor. Även när det gäller omsorgsverksamheter får de flesta svar direkt men här är det ändå relativt sett vanligare att samtalen kopplas vidare till den beställande förvaltningen. Därutöver kan även enskilda förvaltningars arbetssätt och organisation för ett sakområde påverka lösningsgraden. Andelen samtal som besvaras inom en minut är genomsnittligt 60% vilket är lägre än motsvarande period 2016 (76%). Resultat 60 % är inte i linje med årsmålet 85% men resultatet för den andra tertialperioden är 69 % och trenden är fortsatt positiv. Årsmålet 85% bedöms inte komma att uppnås och prognosen för helåret är 64%.

Avvikelserna från årsmålen bedöms främst bero på hög personalomsättning och på hög sjukfrånvaro under början av året. Det har därför varit nödvändigt att genomföra flera rekryteringar av nya medarbetare. För att optimera resursanvändningen har även en

särskild bemanningsplanerare anställts. En annan åtgärd är att verksamheten planerar att införskaffa nya systemstöd för prognos och analys gällande resultat, måluppföljning och bemanning.

Det är viktigt att kontaktcenters service görs tillgänglig för alla. Då staden är ett så kallat finskt förvaltningsområde så ska kontaktcenter ge service på finska om medborgaren så begär. Verksamheten erbjuder därutöver även information och vägledning på andra språk såsom exempelvis engelska, spanska, turkiska och arabiska.

Insatserna för att effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster bedrivs planenligt. Ett stort antal centrala, gemensamma och uppdragsupphandlingar genomförs. Kundernas uppfattning följs upp årligen i kundundersökningen samt fortlöpande. Som ovan har nämnts är samtliga kunder (100%) av de svarande nöjda med de genomförda uppdragen hittills under året. Avtalsförvaltningen fortsätter att utvecklas successivt och planer för systematisk uppföljning tas fram för de centralupphandlade avtalen. Inom ramen för avtalsområdet persontransporter har en avtalsförvaltare anställts för att följa upp alla ingående avtal. Vid sidan om detta håller en beställningsorganisation på att etableras för att kvalitetssäkra stadens egna beställningar.

Upphandlingsverksamheten bistår kommunstyrelsens projekt upphandling och implementering av ett nytt centralt avtalssystem samt e-upphandlingsstöd, projekt VINST. Verksamheten deltar i genomförandeprojektet, i arbetsgrupp, i referensgrupp samt i operativ styrgrupp. Vidare fortlöper serviceförvaltningens arbete med att stödja en sammanhållen digital inköpsprocess enligt plan. Avtalade leverantörer ansluts och e-handelsenheten stödjer stadens användare av inköpssystemet t ex via support och/eller utbildning. Här kan transparent inköpsinformation till viss del börja användas som underlag för vissa centrala upphandlingar.

Upphandlingsverksamheten har bistått andra förvaltningar med stöd i utformande av egen regi-anbud. Dock har efterfrågan av detta stöd varit ringa, varav nämnden endast nyttjat få av de medel som avsatts för detta ändamål.

Verksamheten deltar också i kommunstyrelsens arbete med att ta fram en handlingsplan för att staden som organisation ska vara fossilbränslefri 2030. Därutöver medverkar verksamheten även i kommunstyrelsens arbete med att genomföra en förstudie för samlastning av stadens egna varuleveranser. Här medverkar verksamheten både i arbetsgrupp och i styrgrupp.

Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration sker planerligt och årsmålen för antal fakturor per administratör och månad förväntas uppnås. Antalet kundfakturor per helårsarbetare och månad uppgår under perioden till 5 486 (årsmål 5 800) och antalet leverantörsfakturor är 3 130 (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 som omfattar alla enheter pågår. Målet är att skapa effektiva team med bra förutsättningar för effektiv service, utveckling och nöjda kunder. Programmet avslutas under hösten. Implementeringen av den nya organisationen och nya arbetssätt beräknas pågå hela verksamhetsåret.

Från juli månad hanterar verksamheten avgifter avseende barnomsorg på obekväm arbetstid /OB-tid. Uppdraget utförs på uppdrag av utbildningsförvaltningen. I övrigt har ett samarbete inletts med Stadshus AB i syfte att i dialog utveckla och erbjuda ekonomiadministrativa tjänster även till stadens bolag. Från och med maj månad utförs ekonomitjänster även för S:t Erik Markutvecklings dotterbolag. Verksamheten har också haft ett tidsbegränsat uppdrag för Stockholm Parkering AB, vilket inneburit att sköta kundreskontran under ca 3 månader. Uppdraget har fungerat mycket bra.

Nämndens arbete med att effektivisera stadens löne- och pensionsadministration bedrivs i enlighet med verksamhetsplanen. Årsmålet 1010 lönespecifikationer per helårsarbetare och månad bedöms komma att överträffas (utfallet för perioden är 1040). Efterfrågan på tilläggstjänster är totalt sett stabil. Pensionsadministrationen har handlagt 1500 försäkringsärenden och har kunnat erbjuda pensions- och försäkringsadministrativa tjänster till S:t Erik Livförsäkring AB från och med 1 mars 2017. Vidare har pensionsadministrationen genomfört 8 informationsmöten med sammanlagt 332 deltagare vilket har skett i samarbete med Pensionsmyndigheten.

Verksamheten bedriver ett aktivt arbete med att dokumentera löne- och pensionsprocesserna 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. Särskild fokus

har varit på information till kunderna om användandet av digital rapportering av arbetad tid för timanställda i staden.







Efterfrågan av tjänster inom lokal- och fastighetsområdet är fortsatt stor. Verksamheten utvecklas planenligt och bedömningen är att den bidrar till att effektivisera och höja kvaliteten i stadens lokalhantering. Som ovan har nämnts genomförs kundundersökningar löpande och alla svarande (100%) är så här långt under året nöjda med tjänsternas utförande. Genomsnittligt är kundnöjdheten som helhet 9,39 (skala 1-10).

För att utveckla verksamheten ytterligare har avdelningen under året tagit fram ett tävlingsbidrag och deltar i kvalitetsutmärkelsen. Verksamheten har under perioden arbetat med 75 uppdrag av varierande omfattning varav 57 har avslutats. Sammantaget 24 förvaltningar har varit beställare av dessa tjänster vilka omfattar alla förvaltningar med större inhyrningar. Uppdragen handlar huvudsakligen om att vara beställarombud vid ny-, om- och tillbyggnader, systemförvaltning och support, inredning/möblering/akustik, förslagsskisser för ombyggnader, utbildningar, hyresförhandling samt tillgänglighetsanpassningar.

HR-serviceverksamhetens omfattning och volymer minskade något under den första tertialperioden. Därefter har efterfrågan på rekryteringstjänsterna åter ökat varför två nya HR-konsulter har rekryterats till hösten. Hittills i år har HR-service startat över 300 uppdrag och ytterligare 190 uppdrag i ett större projekt för lärarekryteringar vilket fortlöper till 31/10.

Uppdragen följs upp fortlöpande med en webbenkät och sammantaget är 98% av kunderna nöjda med tjänsten. Genomsnittligt är kundnöjdheten gällande tjänsten som helhet 9,37 (skala 1-10). Därutöver följer verksamheten även upp kandidaters/arbetssökandes uppfattning om information, kontakter och bemötande m m under rekryteringsprocessen, och utfallet är för denna grupp 96% nöjda. Resultaten från båda dessa undersökningar överträffar årsmålen som är 95% respektive 90% nöjda. Ett pilotprojekt avseende kvalitativ uppföljning av uppdrag där djupintervju och tester har utförts pågår under året.

Alla HR-konsulter kommer att gå stadens diplomutbildning i hbtq och normkritik och blir därmed certifierade på området.

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2016	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	98,92%	99,36%	100%	100%	100 %	Tertial 2 2017
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	99,3%	99,9%	100%	100%	100 %	Tertial 2 2017
  Nämndens prognossäkerhet T2		1 %	+ -1%	+/-1%	+/- 1 %	2017

Nämndmål


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

Servicekommittén har följande mål för verksamheterna:

- * Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service
- * Servicekommittén ska effektivisera den koncerngemensamma upphandlingsverksamheten
- * Servicekommittén ska effektivisera stadens ekonomiadministration
- * Servicekommittén ska effektivisera stadens löne-och pensionsadministration
- * Servicekommittén ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande stadens rekryteringar
- * Servicekommittén 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.

Indikator	Utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Samlat genomsnittligt kundnöjdhetsvärde för intern service (skala 1-10)		8,0		År

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 funktionsvariationer, 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:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

 Uppfylls helt

Servicenämndens insatser på området förväntas leda till ökad kunskap om jämställdhet och om hur jämställdhetsintegrering kan användas inom den egna verksamheten, exempelvis när det gäller arbetssätt, 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 genomförs under hösten ett pilotprojekt inom kontaktcenter som syftar till att pröva hur jämställdhetsperspektivet kan införas i serviceförvaltningens arbete med bemötande.







KF:s mål för verksamhetsområdet:





4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor



 Uppfylls helt

Nämnden ska under hösten, i enlighet med ett uppdrag i stadens budget 2017, ta fram en kompetensförsörjningsplan på lång sikt med aktiviteter för innevarande år.

Nämndens resultat samt övriga insatser för att bidra till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål redovisas under nämndmålet nedan.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2016	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskandepindex	81	83	81	-	81	83	83	2017
  Index Bra arbetsgivare	84			-	84	85	fastställt 2017	2017
  Index Psykosocialt arbets	79			-	79	81	fastställt 2017	2017

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/pojkar	Utfall kvinnor/flickor	Periodens utfall VB 2016	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
miljö								
  Sjukfrånvaro ♀	6,8%	2,8%	7,4%	6,5 %	6,5%	5,8 %	tas fram av nämnden	Tertial 2 2017
  Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	2,2%	1,3%	2,4%	2,2%	2,2%	2 %	tas fram av nämnden	Tertial 2 2017

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. Resultatet för indexet Bra arbetsgivare är 84 vilket också är högre än genomsnittet för staden som helhet (80). Utfallet för indexet Psykosocial arbetsmiljö är 79 som även det är något högre än genomsnittet för staden (78).

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 de årsmål 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 gällande 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 hösten med en uppföljningsdag under våren 2018.

Sjukfrånvaron uppgår till 6.8% (12 månader löpande augusti 2016-juli 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. 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. En analys av sjukfrånvaron kommer att genomföras tillsammans med företagshälsovården vilken ska belysa sjukfrånvaron i de olika verksamheterna utifrån verksamheternas olika karaktär. Skillnaden i sjukfrånvaro mellan kvinnor och män kommer också att belysas. Analysen ska utgöra underlag för det fortsatta arbetet med att minska sjukfrånvaron. 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. Detta då samtliga enheter under hösten ska genomföra en medarbetardialog med fokus på kompetensutveckling. Vidare ska kompetens och kompetensförsörjning vara huvudtema på höstens chefskonferens. Dessa aktiviteter anknyter också till höstens arbete med att ta fram en gemensam kompetensförsörjningsplan under hösten.

För att använda resurserna effektivt samt skapa trygghet och minska stressen genomförs utbildning gällande stadens administrativa system och verktyg inom förvaltningen, exempelvis avseende Excel och PowerPoint.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt



Serviceämnden arbetar för att främja lika rättigheter och möjligheter för medborgarna och kunderna i kontakten med alla verksamheterna. Detta sker med utgångspunkt från en utbildning om mänskliga rättigheter och jämställdhetsintegrering som under året ges till alla medarbetare.

Utbildningen omfattar beskrivning av ett rättighetsbaserat arbetssätt och hur ett sådant kan anpassas för att möta olika behov. Vidare ingår det avsnitt om hbtq-rättigheter, antidiskriminering, antirasism och etnisk mångfald samt om ett normkritiskt arbetssätt. Alla medarbetare deltar också i en workshop gällande hur man vill arbeta vidare med dessa frågor inom verksamheten. Ett samlat resultat från dessa grupparbeten ska under hösten föreläggas förvaltningsledningen som grund för beslut om fortsatta insatser. Mer om utbildningen redovisas under nämndmålet nedan.

Därutöver medverkar nämnden till att infria målet genom HR-service som vid allt stöd till rekryteringar inom staden tillämpar

kompetensbaserad rekrytering vilket syftar till att de till varje persons kompetens och därmed motverka diskriminering.

Nämnden 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.

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 arbets-sätt 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 ingår också i enlighet med kommunfullmäktiges intentioner avsnitt om hbtq-rättigheter, antirasism och etnisk mångfald samt om ett 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 samt om vikten av ett normkritiskt arbetssätt i detta sammanhang.

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.

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 deltar i stadens diplomutbildning om hbtq och normkritik och verksamheten därmed bli certifierad inom området. Utbildningen har försenats något och genomförs under hösten.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Nämnden ska låta ett av verksamhetsområdena, HR-service, utbildas i HBTQ-frågor genom Stockholms stads egen 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 det program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad som ska fastställas. I dessa frågor avvaktas ett beslut om detta program i kommunfullmäktige.

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

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	 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 lagstiftning gällande rättigheter igenom, hur detta kan beaktas i rättighetsbaserade arbetssätt samt vad som är viktigt att tänka på för att inte diskriminering ska förekomma samt vikten av ett normkritiskt arbetssätt i sammanhanget.

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 detta program i kommunfullmäktige.

KF:s mål för verksamhetsområdet:



4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

 Uppfylls helt

Serviceämnden bidrar till måluppfyllelsen främst genom kontaktcenter. En medborgaundersökning har genomförts som visar att 82% av de svarande är nöjda med servicen som helhet. Årsmålet om 90% bedöms därmed inte helt komma att uppnås.

Kontaktcentret arbetar för att förbättra resultatet med åtgärder för effektivare bemanning och med att anskaffa ett bättre systemstöd för uppföljning, analys mer mera.

Nämndens insatser i övrigt 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 kontaktcenter Stockholm	82%	80%	83%	84%	85%	90%	tas fram av nämnden	Ter-tial 2 2017

Nämndmål:

Serviceämnden 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.

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. Redovisning av resultatet görs under kommunfullmäktiges mål ovan.

Nämnden medverkar också till att uppfylla målet genom lokalplanering som arbetar med boenden för personer med funktionsnedsättning samt med tillgänglighetsanpassningar av nya och befintliga lokaler vilket sker på uppdrag av flera förvaltningar.

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 förväntas 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

Här redovisas utfall och kommentarer gällande kommunfullmäktiges indikatorer. Nämndens arbete i övrigt för att medverka till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål beskrivs under nämndmålet nedan.

Årsmålet 95 % för andelen elektroniska inköp kommer inte att uppfyllas. Detta beror främst på att det ännu är 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.

Verksamheten tar under året fram planer för systematisk uppföljning av samtliga upphandlade avtal.

	Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2016	Års mål	Prognos helår	KF:s årsmål	Period
 	Andel elektroniska inköp	10%	90%	90 %	45%	Tas fram av nämnden	Terminal 2 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

Arbetet fortlöper avseende kravställning om sociala krav och arbetsrättsliga villkor i upphandling. Dessutom fortlöper arbetet med att skaffa kompetens kring hur dessa utställda krav ska följas upp.

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

Nämnden deltar i kommunstyrelsens arbete med att upphandla och implementera ett nytt centralt avtalssystem samt ett nytt e-upphandlingsstöd, som tidigare skrivits om under mål 3.5.

Nämnden fortsätter att pröva tidig dialog vid offentlig upphandling. Verksamheten har nu fört in de förändringar som kom av den nya lagstiftningen i verksamhetens mallar.

Upphandlingsprocessen inom servicenämnden är tydligt definierad och utgår från stadens program för upphandling och inköp. Arbetet med avtalsförvaltning och avtalsuppföljning håller på att 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 leverantör ska medverka i under avtalstiden. Nämnden har utarbetat en intern checklista som stöd för uppföljningen av de centrala upphandlingar som nämnden genomför vilken ses över kontinuerligt.

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Budget 2017	Bokfört tom aug	Prognos	Budget-justering	Resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	237,5	157,7	235,0	2,2	4,7
<i>Varav avskrivningar och internränta</i>	<i>1,4</i>	<i>1,0</i>	<i>1,4</i>		<i>0,0</i>
Intäkter	236,5	153,7	233,4		-3,1
Nettoresultat före resultatdisposition	-1,0	-4,0	-1,6	-2,2	1,6
Ingående resultatfond	9,3		9,3		0,0
Utgående resultatfond	9,3		8,3		1,0
Budget och resultat efter resultatdisposition	-1,0		-0,6	-2,2	2,6

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 236,5 mnkr efter medgivna budgetjusteringar i tertialrapport 1. Dessa avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster samt lokalplanering.

För året prognostiseras överskott på 1,6 mnkr före resultatdispositioner och ett överskott om 2,6 mnkr efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 9,3 mnkr varav 1 mnkr nyttjas för strategiska satsningar.

Årsprognos per verksamhet

Verksamhet (mnkr)	Budget 2017	Bokfört tom aug	Prognos 2017	Avvikelse	Bokslut 2016
Nämnd och administration	49,0	32,3	47,7	1,3	46,7
Lön och pension	39,3	27,1	39,3	0,0	37,0
Upphandling	32,3	19,8	29,6	2,7	22,9
Ekonomi	57,2	38,6	58,6	-1,4	57,5
Kontaktcenter	39,8	26,1	39,6	0,2	39,3
HR-Service	11,0	7,6	11,0	0,0	11,6
Lokalplanering	9,7	5,2	7,8	1,9	7,6
Avskrivningar och internränta	1,4	1,0	1,4	0,0	1,4
Summa kostnader	239,7	157,7	235,0	4,7	224,0
Nämnd och administration	0,0	1,9	2,4	2,4	1,3
Lön och pension	48,9	34,0	50,7	1,8	47,6
Upphandling	36,5	21,8	32,5	-4,0	24,0
Ekonomi	73,9	48,8	75,0	1,1	77,2
Kontaktcenter	51,2	33,4	50,1	-1,1	52,1
HR-Service	14,3	8,1	13,6	-0,7	13,9
Lokalplanering	11,7	5,7	9,1	-2,6	8,2
Summa intäkter	236,5	153,7	233,4	-3,1	224,3
Nettoresultat före resultatdisposition	-3,2		-1,6	1,6	0,3
Ingående resultatfond	9,3		9,3	0,0	10,1
Utgående resultatfond	9,3		8,3	1,0	9,3
Nettoresultat efter resultatdisposition	-3,2	4,0	-0,6	2,6	1,4

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 3,7 mnkr. Överskottet avser bland annat minskade kostnader på 1,7 mnkr för Projekt Stocket. Ett utökat budgetutrymme om 2,2 mnkr beviljades i avstämningsärendet för tertialrapport 1. Orsaken till minskade utgifter är svårigheter att hitta lämplig lokal. Överskottet för verksamheten avser också en minskad personalkostnad på 1,1 mnkr och en flytt av intäkter på 2,4 mnkr och kostnader på 1,5 mnkr för KCH licenser och administration vars budget tidigare låg på Kontaktcenter.

Lön och pension

Verksamheten prognostiserar ett överskott på 1,8 mnkr. Överskottet avser ökade intäkter och beror på ökade volymer.

Upphandling

Verksamheten prognostiserar ett underskott på 1,3 mnkr.

Kostnaderna förväntas minska med 2,7 mnkr där 1,3 mnkr avser minskade personalkostnader, 1,0 mnkr i utebliven kostnad för Egen regisatsning samt 0,4 i minskade övriga kostnader.

Intäkterna förväntas minska med 4,0 mnkr. Av dessa avser 2,0 mnkr underfinansiering av E-handelsverksamheten samt 2 mnkr minskade intäkter för gemensamma och uppdragsupphandlingar.

De gemensamma och uppdragsupphandlingar minskar på grund av mindre personalstyrka än planerat samt att de centrala upphandlingarna prioriteras.

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 0,3 mnkr.

Kostnaderna förväntas öka med 1,4 mnkr där 0,6 mnkr beror på en satsning på kompetensutveckling och grupputveckling för samtlig personal efter omorganisationen av hela verksamhetsområdet. Satsningen finansieras av resultatfonden. Personalkostnaderna förväntas öka med 0,8 mnkr som är en konsekvens av ökade volymer och intäkter på 1,1 mnkr.

HR-Service

Verksamheten prognostiserar nettounderskott på 0,7 mnkr på grund av färre uppdrag än budgeterat.

Lokalplanering

Verksamheten prognostiserar nettounderskott på 0,7 mnkr på grund av färre uppdrag än budgeterat.

Resultatenheter

Servicenämnden är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 9,3 mnkr planeras 1,0 mnkr att användas för att täcka kostnader för strategiska satsningar. Resterade resultatfond om prognostiserade 8,3 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.

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2017-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 71 572 975,80 kr. Av omslutningen avser 4 962 271,77 kr anläggningstillgångar som är inventarier. Omsättningstillgångarna uppgår till 66 610 704,03 kr och avser i huvudsak interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 41 676 087,42 kr. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 18 408 620,99 kr. Vidare finns diverse kortfristiga fodringar om 6 525 995,62 kr som främst avser ingående moms.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med motsvarande period 2016 har tillgångarna ökat med 361 951,82 kr. Den största delen av ökningen avser kundfordringar om 2 324 055,44 kr och beror främst på ökad försäljning jämfört med samma period förra året. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter minskat med 1 566 398,55 kr. Diverse kortfristiga fodringar har minskat med 25 166,50 kr. Anläggningstillgångarna har minskat med 370 538,57 kr.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 71 572 975,80 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 9 085 619,87 kr varav leverantörsskulderna uppgår till 4 886 981,00. Upplupna kostnader uppgår till 3 750 961,26 kr och avser löner, telefoni, konsulttjänster m m.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med föregående år har skulderna ökat med 5 049 803,00 kr. Ökningen avser främst leverantörsskulderna om 3 110 106,65 kr. Upplupna kostnader har ökat med 2 193 315,85 kr vilket bland annat avser oregrerad löneöversyn på 1 405 000 kr inkl personalförsäkringspålägg.

Eget kapital uppgår till 62 487 355,93 kr och har minskat med 4 687 851,18 kr i jämförelse med samma period föregående år.

Särskilda redovisningar

Synpunkter och klagomål

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

Sammantaget har 421 synpunkter dokumenterats under perioden gällande nämndens verksamheter. Av det totala antalet synpunkter avser 243 klagomål, 128 positiva synpunkter och 50 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 samt 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.

Inom ekonomiadministrationen respektive löne-och pensionsadministration har det inkommit ett antal klagomål som avser servicens effektivitet, användningen av blanketter, information samt tillgänglighet. Verksamheterna har åtgärdat dessa frågor genom genomgångar av rutiner och arbetssätt, förbättring av kommunikationen med kunderna med mera.

Det har även inkommit ett mindre antal klagomål avseende bemötandet till några av verksamheterna. I dessa fall har återkoppling gjorts både till kunden och medarbetaren för att ställa saker tillrätta och förhindra att problem uppstår igen. Arbetet med bemötandefrågor genom utbildning och coachning har fortsatt inom förvaltningen.

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. Resultat- och balansräkning
3. Prestationer avseende ekonomiadministration och löneadministration
4. Statistik för kontaktcenterverksamheten
5. Statistik för Tyck till