

Handläggare  
Maria Wedenlid  
Telefon:

Till  
Servicenämnden

## Tertialrapport Tertial 2 2018 för Servicenämnden

### Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner förslaget till tertialrapport 2 för 2018 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden ansöker om budgetjustering om 0,9 mnkr för pilotprojektet Stocket.
3. Servicenämnden förklarar ärendet omedelbart justerat.

Anna-Karin Sandén  
t.f. förvaltningschef

Servicenämnden

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys</b> .....	<b>4</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål</b> .....	<b>5</b>
1. Ett Stockholm som håller samman .....	5
1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor.....	5
1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla .....	6
1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar .....	6
1.4 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo .....	7
1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla .....	7
1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande .....	8
1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet .....	8
2. Ett klimatsmart Stockholm .....	9
2.1 Energianvändningen är hållbar.....	9
2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade .....	10
2.3 Stockholm har en hållbar mark- och vattenanvändning .....	11
2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva .....	11
2.5 Stockholms miljö är giftfri .....	12
2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund .....	13
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....	13
3.1 Stockholm är en världsledande kunskapsregion.....	13
3.2 Stockholm är en företagsvänlig stad .....	14
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva .....	15
3.4 I Stockholm är det enkelt att utbilda sig genom hela livet .....	16
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar .....	16
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....	25
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika .....	25
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor .....	26
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering .....	27
4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention .....	28
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld .....	28
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla .....	29

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	30
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning .....	30
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>32</b>
Uppföljning av driftbudget.....	32
Resultatenheter .....	34
Investeringar.....	34
Försäljningar av anläggningstillgångar .....	34
Betydande projekt som inte är investeringar .....	34
Omslutningsförändringar.....	35
Budgetjusteringar .....	35
Medel för lokaländamål.....	35
Analys av balansräkning .....	35
Övrigt .....	36
<b>Synpunkter och klagomål.....</b>	<b>36</b>
<b>Övrigt.....</b>	<b>37</b>

## Bilagor

*Bilaga 1: Bilaga 01 Blankettset 2018 T2*

*Bilaga 2: Bilaga 02 UH018*

*Bilaga 3: Bilaga 03 201808 Prestationer äldre direkt, funktionshinder o förskola*

*Bilaga 4: Bilaga 04 201808 Prestationer ekonomi och lön*

*Bilaga 5: Bilaga 05 201805\_Tyck till*

## Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att kommunfullmäktiges fyra inriktningsmål kommer att nås under året. I tertialrapport 2 redovisar förvaltningen uppnådda resultat och redovisar eventuella avvikelser för verksamheten och ekonomin jämfört med verksamhetsplan 2018.

### Ett Stockholm som håller samman

Bedömningen är att nämnden kommer att uppfylla inriktningsmålet om *ett Stockholm som håller samman*.

Nämnden bidrar genom kontaktcenter till att stadens medborgare och brukare får en bra och likvärdig service. Verksamheten erbjuder lättillgänglig och relevant information samt vägledning angående flera av stadens verksamheter. Inför sommarens kollosäsong har kontaktcenter informerat och besvarat frågor från vårdnadshavare och kollo arrangörer gällande kolloutbudet, restplatser och fakturor. Tjänster och system har fungerat väl och service kunnat ges enligt plan.

### Ett klimatsmart Stockholm

Förvaltningen bedömer att nämnden kommer att uppfylla inriktningsmålet om *ett klimatsmart Stockholm*. Förvaltningen arbetar bland annat med att genomföra centralupphandlingar och samordnade upphandlingar på transport- och fordonsområdet i vilka det fortlöpande ställs miljökrav i enlighet med stadens miljöprogram och stadens mål om fossilbränslefri organisation 2030. Arbetet med dessa frågor sker i nära samarbete med miljönämnden.

Förvaltningen har genomfört pilotprojekt Stocket återbruk för att undersöka förutsättningar för att inrätta en funktion för återanvändning av möbler och inventarier i stadens verksamheter. Projektet har förlängts till den 31 december 2018 på grund av att etableringen av en lokal för mellanlagring blev försenad och det innebär att utvärderingen inte skulle vara rättvisande. Projektets styrgrupp uppskattar att projektet lyckats väl resultatmässigt, är uppskattat av stadens förvaltningar och ger bra möjligheter till arbetsmarknadsåtgärder.

För att täcka de totala kostnaderna för projektet begär nämnden ytterligare en budgetjustering om 0,9 mnkr.

### Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Bedömningen är att nämnden kommer att uppfylla inriktningsmålet om *ett ekonomiskt hållbart Stockholm*. För året prognostiseras ett underskott om 2,9 mnkr före resultatdispositioner och ett underskott om 1,4 mnkr efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 7,6 mnkr varav 1,5 mnkr nyttjas för strategiska satsningar. De strategiska satsningarna är robotiseringsprojektet, pilot projektet LinkedIn search och gemensamma kompetensutvecklingsinsatser.

Förvaltningen arbetar med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration. Prioriterat utvecklingsområde för året är att utveckla arbetssätt för ökad digitalisering och automatisering av förvaltningens tjänster.

### Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Förvaltningen fortsätter arbetet med att bidra till *ett demokratiskt hållbart Stockholm*. Förvaltningen ser en fortsatt utmaning i arbetet med sjukfrånvaron, vilket är en viktig del i att

vara en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor.

Förvaltningen arbetar med att tillse att medarbetarna på kontaktcenter har kunskap om våldsförebyggande arbete och ett normkritiskt förhållningssätt.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

### 1. Ett Stockholm som håller samman

Serviceämnden har utformat sex nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm som håller samman. Förvaltningen uppskattar att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

#### Analys

Nämnden tillhandahåller, genom kontaktcenter, en likvärdig, lättillgänglig och kvalificerad information gällande verksamheter för barn och ungdomar. Innehåll och kvalitet i servicen utformas i samarbete med stadsdelsnämnderna, kultur- och utbildningsnämnden.

Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk och till viss del anpassas till medborgarnas olika behov av service.

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

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

#### Analys

Förvaltningen bedömer att serviceämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

● Uppfylls helt

### Analys

Nämnden samarbetar med socialnämnden om att tillhandahålla information till medborgare som är intresserade av att hyra ut sin bostad till nyanlända. Genom kontaktcenter upplyses medborgare om gällande regelverk och aktuella stadsövergripande insatser beträffande tiggeri och olovliga bosättningar.

Hittills under året har detta rört sig om ett begränsat antal kontakter via telefon och e-post.

Nämndmål:

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

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Nämndens insatser genom kontaktcenter förväntas bidra till att skapa förutsättningar för nyanlända personers etablering och deltagande i samhället. Vidare förväntas att verksamheten kan bidra till ökad förståelse för utsatta personers livsbetingelser, till klarhet om regelverk på området samt kännedom om stadens insatser på området.

### Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

● Uppfylls helt

### Analys

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

Det förebyggande säkerhetsarbetet genomförs planenligt. 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.

Förvaltningen har, i samråd med kommunstyrelsen, planerat för en krisledningsövning som ska genomföras under hösten. Övningens syfte kommer vara inriktad på informations- och it-säkerhet.

Nämndmål:

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

● Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

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

**Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo

— Ingen

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

● Uppfylls helt

**Analys**

Nämnden har deltagit i förberedelserna för årets sommarkoloniverksamhet i samarbete med bland andra Södermalms stadsdelsnämnd som har samordningsansvaret.

Inför sommarens kollosäsong har kontaktcenter informerat och besvarat frågor från vårdnadshavare och kolloarrangörer gällande kolloutbudet, restplatser och fakturor. Tjänster och system har fungerat väl och service kunnat ges enligt plan.

Nämndmål:

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

● Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

● Uppfylls helt

### Analys

Nämnden underlättar, genom kontaktcenter, för barn och deras föräldrar att få information om, välja kurs eller aktivitet och göra anmälan till kulturskolan. De flesta ärenden inkommer i samband med terminsstart. Hanteringen har underlättats de senaste två åren med hjälp av bättre teknik och tillgänglighet för bokningen av kursplatser.

Sökande får även anpassad service med sin reservation av plats om man till exempel har svårighet att använda e-tjänsten för sin ansökan eller om man behöver kommunicera på annat språk än svenska.

Nämndmål:

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

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Insatserna inom kontaktcenter förväntas underlätta för barn och deras föräldrar att få information om, välja kurs eller aktivitet och göra anmälan till kulturskolan.

### Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

● Uppfylls helt

### Analys

Nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom att kontaktcenter erbjuder medborgarna likvärdig information och vägledning inom äldreomsorgsområdet via telefon och e-post.

I nämndens uppdrag ingår att informerar om äldreomsorgens utbud inom staden samt hur man kan jämföra olika verksamheter och val av hemtjänst. Vägledning ges även om hur man ansöker om service, hur man kommer i kontakt med äldreomsorgen i enskilda situationer samt om olika stadsdelsförvaltningars aktiviteter för äldre.

Antalet inkommande ärenden ligger på konstanta nivåer över året. Kontaktcenter samarbetar ständigt med stadsdelsförvaltningarna om hur deras leverans kan motsvara medborgarnas behov av information och vägledning kring äldrefrågor.



Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Nämndens insatser förväntas bidra till en äldreomsorg av god kvalitet med likvärdig information och service

#### **Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s inriktningsmål:

## **2. Ett klimatsmart Stockholm**

Servicenämnden har skapat fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett klimatsmart Stockholm. Förvaltningens bedömning är att samtliga tillhörande nämndmålen och målen för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **2.1 Energianvändningen är hållbar**

 Uppfylls helt

#### **Analys**

Nämndens el-handelsorganisation fortsätter arbetet med att kontinuerligt se över förvaltningarnas och bolagens elabonnemang. En samarbetsyta har tagits fram innehållande instruktioner och anläggningsförteckning för att förvaltningarna enkelt ska kunna ansluta sina elabonnemang till det centrala avtalet.

I samband med handel med elkraft köps även en miljöcertifiering som verifierar miljökraven. Stadens avtalade elleverantör har också licens från Svenska Naturskyddsföreningen avseende rätten att sälja Bra Miljöval.

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

#### **Beskrivning**


Nämndens mål är kopplat till kommunfullmäktiges mål 2.1 men inte specifikt till något av delmålen.

### Förväntat resultat

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

### Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel centralt upphandlad el som i enlighet med Bra miljöval produceras från förnyelsebara energikällor				100 %		100 %		2018



KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

 Uppfylls helt

### Analys

Nämnden genomför centralupphandlingar och samordnade upphandlingar på transport- och fordonsområdet i vilka det fortlöpande ställs miljökrav i enlighet med stadens miljöprogram och stadens mål om fossilbränslefri organisation 2030. Arbetet med dessa frågor sker i nära samarbete med miljönämnden. Under perioden har krav ställts i följande centrala upphandlingar: sjukvårdsmaterial, inkontinensprodukter, kontorsmaterial, taxiresor i tjänst samt tryckta utländska tidningar. Krav har även ställts i gemensam upphandling av läromedel.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska, tillsammans med trafiknämnden, servicenämnden och exploateringsnämnden, fortsätta arbetet med samlastning av stadens egna varuleveranser	2018-01-01	2018-12-31	

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.3 Stockholm har en hållbar mark- och vattenanvändning

— Ingen

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

● Uppfylls helt

#### Analys

Nämnden bidrar till att uppfylla målet, då krav på förpackningsmaterial ställs i de centrala och gemensamma upphandlingarna. Återvinning underlättas och dubbelförpackningar ska undvikas för att minska materialet.

Förvaltningen har genomfört pilotprojekt Stocket återbruk för att undersöka förutsättningar för att inrätta en funktion för återanvändning av möbler och inventarier i stadens verksamheter. Projekttiden sträckte sig ursprungligen till 31 juni 2018.

Projektet har förlängts till den 31 december 2018 på grund av att etableringen av en lokal för mellanlagring blev försenad och det innebär att utvärderingen inte skulle vara rättvisande.

Nämnden mottog i samband med tertialrapport 1 en ekonomisk kompensation för förlängningen.

Projektet kommer presentera en slutrapport per den 31 oktober 2018 med beskrivning av ekonomiska, miljömässiga och arbetsmarkans effekter.

Projektets styrgrupp uppskattar att projektet lyckats väl resultatmässigt, är uppskattat av stadens förvaltningar och ger bra möjligheter till arbetsmarknadsåtgärder. Projektet kommer att visa på ett ökat återbruk av stadens inköpta möbler. Antalet annonser och bokade möbler och andra inventarier har stadigt ökat.

Förvaltningen har av Strategiska rådet fått i uppgift att ta fram förslag på olika alternativ till finansiering av en permanent verksamhet. Dessa förslag kommer att hanteras i projektets styrgrupp.

För att täcka de totala kostnaderna för projektet begär nämnden ytterligare en budgetjustering om 0,9 mnkr.

Nämndmål:

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


● Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

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 återvinning av förpackningsmaterial som används av stadens verksamheter.

## Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Genomföra pilotprojekt för att undersöka förutsättningar för att inrätta en funktion för återanvändning av möbler och inventarier inom staden.	2018-01-01	2018-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:





## 2.5 Stockholms miljö är giftfri

 Uppfylls helt

## Analys

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.

Därutöver medverkar förvaltningen även genom lokalplaneringsverksamheten med att stödja förvaltningarna att ta fram underlag till beställning av verksamhetslokaler och inredning och i dessa ställa erforderliga miljökrav.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	58,47			39		45 %	45%	2018
  Andel prioriterade och relevanta avtal enligt kemikalieplanen utan avvikelse från ställda kemikaliekrav				100 %		100 %	100%	2018

Nämndmål:

## Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är giftfri

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

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 vilka redovisas nedan.

## Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

 Uppfylls helt

## Analys

Nämnden bidrar till att förbättra inomhusmiljöer genom verksamhetsområde lokalplanerings tjänster. Genom dessa kan inomhusmiljön förbättras och därmed minskade hälsorelaterade riskfaktorer för stockholmarna och stadens medarbetare. Detta sker exempelvis genom att lokalplaneringsverksamheten, på uppdrag av övriga nämnder, arbetar med materialval, ventilation, förbättrad akustik, möblering och färgsättning i lokaler.

Nämndmål:

### Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är sund

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

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

## Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s inriktningsmål:

### 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Servicenämnden har formulerat åtta nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm som håller samman. Förvaltningen bedömer att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.1 Stockholm är en världsledande kunskapsregion



 Uppfylls helt

## Analys

Inom ekonomiverksamheten pågår planering för att under året få ett tätare samarbete med de av stadens yrkeshögskolor som har utbildningar med för verksamheten relevant inriktning.

Förvaltningen kommer inom upphandlingsverksamheten att ta emot en praktikant under

hösten 2018 med start i september.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	4				5	5	Tas fram av nämnden	Tertial 2 2018

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

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

#### **Analys**

Förvaltningen bedömer att serviceämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **3.2 Stockholm är en företagsvänlig stad**

 Uppfylls helt

#### **Analys**

Nämnden har riktad information till företagare och näringsliv kring bokning av tillfälliga försäljningsplatser, nyttoparkeringstillstånd och dubbdäcksdispenser.

Medborgare och företag kan genom kontaktcenter få information om serveringstillstånd för alkohol och livsmedelskontroll, svar på frågor som berör hälsoskydd till exempel inomhusmiljö, värmepumpar och radon, samt frågor gällande tomträttsärenden. Förvaltningen hanterar även reklamationer gällande utebliven sophantering.

Förvaltningen erbjuder företags- och evenemangslots där företagare och medborgare kan få vägledning om vart man vänder sig om man vill starta företag eller arrangera evenemang i staden samt vilka tillstånd som krävs när man startar en verksamhet.

Förvaltningen arbetar ständigt med att utveckla upphandlingsstrategier för att säkerställa att det ska vara attraktivt för företag, oavsett företagets storlek, att lämna anbud vid de upphandlingar förvaltningen genomför.

Nämndmål:

### Servicekommittén bidrar till att Stockholm är en företagsvänlig stad

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Nämnden förväntas genom kontaktcenters service bidra till att underlätta för företag att ta ställning för att bedriva verksamhet i Stockholm. Det ska också vara attraktivt för företag att lämna anbud vid de upphandlingar förvaltningen genomför.

#### Analys

Förvaltningen bedömer att servicekommitténs mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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









 Uppfylls helt

#### Analys

Nämnden har tillhandahållit två platser för feriejobb under perioden på avdelningarna lön och pension och administration.

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

Med hänsyn till att nämndens verksamheter är specialiserade och systemberoende är dock möjligheten begränsad att kunna erbjuda arbetsuppgifter som passar för praktik, feriejobb etc.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	1 st	1 st		1 st	2 st	2 st	500 st	Tertial 2 2018
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	2			2	2	2 st	9 000 st	Tertial 2 2018
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1			2	2	2 st	1 000 st	Tertial 2 2018
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	2 st	2 st	0 st	2 st	2	2 st	9 000 st	Tertial 2 2018

Nämndmål:

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

● Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

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

#### **Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål har uppfyllts.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **3.4 I Stockholm är det enkelt att utbilda sig genom hela livet**

— Ingen

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### **3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar**

● Uppfylls helt

#### **Analys**

Nämnden bidrar till att Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar genom att varje verksamhetsområde har ett eget nämndmål som syftar till en effektiv verksamhet. Förvaltningen redovisar under respektive nämndmål verksamheternas resultat under perioden.

Förvaltningen har under perioden upphandlat ett system för optimal bemanning av resurser och kompetens inom kontaktcenter. Systemet kommer att införas under kommande tertiäl. Även arbetet med att se över rutiner och ansvar gällande schemaläggning, uppföljning och prognos fortsätter inför införandet av bemanningssystemet.

Förvaltningen har även under perioden förberett och i augusti tagit mot ett nytt uppdrag gällande att ge support för vårdnadshavare inom Skolplattformen främst gällande inloggning och handhavandefrågor.

Förvaltningen har under året haft en varierande efterfrågan av tjänster inom lokal- och fastighetsområdet. Beläggningen har dock sammantaget varit stor. Under året har en hyresförhandlingsfunktion, på uppdrag av kommunstyrelsen införts.

För att utveckla verksamheten ytterligare deltar lokalplanering för andra året i rad i kvalitetsutmärkelsen. Under året har också införts ett nytt arbetssätt genom att avslutsrapporter alltid skrivs efter avslutat uppdrag. Detta görs antingen gemensamt med uppdragsgivaren, tillsammans med kollegor eller enskild beroende på uppdragets omfattning och art. Syftet är att systematiskt använda erfarenheter för att ständigt utveckla och förbättra verksamheten.









Förvaltningen har under perioden haft en fortsatt god efterfrågan på HR-service och kvaliteten ligger fortsatt högt och enligt förväntat resultat. Förvaltningen har inom det omfattande lärarekryteringsprojektet för utbildningsförvaltningen hittills gjort drygt 200 uppdrag.





Avtalsförvaltning utvecklas successivt och planer för systematisk uppföljning har tagits fram. Inom ramen för avtalsområdet persontransporter har en beställningscentral inrättats som hanterar stadens alla beställningar av persontransporter. Förvaltningen deltar i stadsledningskontorets projekt VINST, i vilket upphandling av ett nytt centralt avtalssystem samt e-upphandlingsstöd genomförs. I detta projekt ingår också att införa ett kategoribaserat arbetssätt. Förvaltningen har även deltagit i stadsledningskontorets projekt att ta fram en för staden gemensam matstrategi. I förslaget ingår också att utreda hur en samordningsfunktion för stadens mat och måltider kan se ut och var den kan placeras.

Förvaltningen har inrättat funktionen för kontroll av inkomstjämförelse i Barn och elevregistret, BER. Funktionen syftar till att genom inkomstjämförelse efterdebitera de kunder som uppgivit felaktig hushållsinkomst. De senaste åren har denna kontroll inbringat staden runt 25 Mkr per år. Förseningen av funktionaliteten i BER är närmare 6 månader och även om målsättningen är att alla kontroller ska hinnas med innan årsskiftet bedömer förvaltningen att det finns en risk att alla berörda förvaltningar inte kommer hinnas med. Det skulle kunna leda till tapp av intäkter för staden.

Under hösten planeras ytterligare ett dialogmöte med stadens förvaltningar kring gränssnitt och tjänster med syfte att utveckla de gemensamma ekonomiprocesserna. Dessutom planeras en workshop där fokus kommer vara att bistå deltagarna, ekonomichefer och redovisningsansvariga från stadens förvaltningar, att hitta arbetssätt som bidrar till att effektivisera och minska kostnader för den egna förvaltningens påminnelsehantering i leverantörsreskontran.

Förvaltningen arbetar för att hitta effektivare och kvalitetssäkrade arbetsformer gällande administration och service för hanteringen av anställnings- och löneunderlag både internt och till stöd för kunderna. Under perioden har verksamheten utökad och vidareutvecklat utbildningsverksamheten med fasta kurstillfällen kring ”Smart lönehantering”. Denna utbildning syftar till att erbjuda kunderna en ökad kunskap gällande hur man gör rätt från början för att minska antal korrigeringar och därmed färre löneskulder i staden. Information till kunderna om användandet av digital rapportering för att minska stadens kostnader för manuella underlag ingår också i utbildningen.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,7 %			99,1 %		100 %	100 %	Tertial 2 2018
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100,3 %			98,6 %		100 %	100 %	Tertial 2 2018
  Nämndens prognossäkerhet T2	0 %			0 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Servicenämnden får i uppdrag att utreda och i verksamhetsberättelsen beskriva vad ökad automatisering bedöms få för effekter på deras uppdrag och personal	2018-01-01	2018-12-31	
  Servicenämnden ska i samråd med stadens bolag skapa förutsättningar för att öka bolagens engagemang i tjänster som servicenämnden tillhandahåller	2018-01-01	2018-12-31	

Nämndmål:

## **Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till effektiv och kvalificerad service**

 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Verksamheten ska vara en enkel och tydlig kanal för snabb information och kvalificerad service. Arbetet med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration ska fortsätta. Kunderna och medborgarna ska vara i centrum för arbetet och utvecklingen.

Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av god kvalitet.

Kontaktcenter Stockholm ska vara den självklara samarbetspartnern när stadens förvaltningar och bolag har projekt eller verksamheter som ställer krav på en effektiv och tillförlitlig kommunikation med invånarna.

### **Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas

Förvaltningen har under perioden hanterat cirka 341 000 ärenden på kontaktcenter, vilket är en ökning i förhållande till samma period föregående år med ca 15 000 ärenden.

Sammantaget är 84 procent av medborgarna nöjda med servicen som helhet vilket fortsatt är något lägre än årsmålet om 90 procent.

Kundundersökningarna som genomförs kontinuerligt visar att andelen nöjda män uppgår till 84 procent och andelen nöjda kvinnor till 84 procent. Andelen nöjda män ligger kvar på samma nivåer som helåret 2017 medan andelen nöjda kvinnor har ökat med cirka 10 procentenheter i jämförelse med helåret 2017. Det är fortsatt väsentligt fler kvinnor (64 procent) än män (36 procent) som kontaktar kontaktcenter och speciellt inom tjänsteområdena barnomsorg och äldreomsorg.

Andelen inkommande frågor som löses vid första kontakten är för perioden 88 procent, att jämföra med resultatet för samma period 2017 (82 procent) samt med årsmålet 80 procent. Det kan konstateras att resultatet varierar stort mellan svarsgrupperna i enlighet med gränssnitt och serviceavtal för respektive uppdrag och vilket arbetssätt som detta medför för kontaktcenter. Enskilda förvaltningars arbetssätt och organisation för ett svarsområde påverkar också lösningsgraden.



Andelen samtal som besvaras inom en minut är genomsnittligt 68 procent vilket är något högre än för samma period 2017 (63 procent). Andelen samtal som besvaras inom två minuter för alla svarsområden är i snitt 84 procent. Förvaltningen har under perioden fortsatt med förbättringsåtgärder för arbetssätt och bemanning som gett en positiv utveckling. Prognosen

gällande servicenivå är för helåret 2018 är att uppnå i snitt 70 procent, vilket bedöms vara möjligt att nå.

Orsaken till avvikelserna bedöms fortsatt kunna härledas från en tidigare hög personalomsättning och hög sjukfrånvaro som krävt nyrekrytering och upplärning som gör det svårare att nå årsmålet. Rekrytering och kompetenshöjande åtgärder pågår fortsatt för att uppnå rätt bemanning och kompetens i förhållande till inflöde och uppdrag.

Under perioden har ett arbete med att upphandla ett system för optimal bemanning av resurser och kompetens genomförts. Systemet kommer att införas under kommande tertiäl. Även arbetet med att se över rutiner och ansvar gällande schemaläggning, uppföljning och prognos fortsätter inför införandet av bemanningssystemet.

Förvaltningen har även under perioden förberett och i augusti tagit mot ett nytt uppdrag gällande att ge support för vårdnadshavare inom Skolplattformen främst gällande inloggning och handhavande frågor.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel inkommande frågor till kontaktcenter som löses vid första kontakten	88			87	89 %	80 %		Tertiäl 2 2018
 Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	68 %			66 %	70 %	85 %		Tertiäl 2 2018
<b>Analys</b> Resultatet är avhängigt att kontaktcenter har rätt kompetens och ett effektivt arbetssätt. Det beror även på hur avtal och gränssnitt med respektive beställare av kontaktcentertjänsten, och även enskilda förvaltningars önskemål, reglerar hur och vad kontaktcenter ska leverera för service.								

Nämndmål:

### **Service-nämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande stadens hantering av lokal- och fastighetsfrågor**

 Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Serviceförvaltningen lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov. Verksamheten är en resurs för att effektivisera stadens arbete med lokaler. Lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst.

#### **Analys**

Förvaltningen bedömer att service-nämndens mål kommer att uppfyllas.

Förvaltningen har under året haft en varierande efterfrågan av tjänster inom lokal- och fastighetsområdet. Beläggningen har dock sammantaget varit stor. Under året har en hyresförhandlingsfunktion, på uppdrag av kommunstyrelsen införts.


Verksamheten har under perioden påbörjat 67 nya uppdrag och avslutat 57 stycken. Per den sista augusti var 97 uppdrag aktiva vilket är en ökning jämfört med tidigare år. Sammantaget har under året 21 förvaltningar varit beställare av tjänster vilka omfattar i stort sett alla större inhyrande förvaltningar.


Uppdragen avser att vara beställarombud vid ny-, om- och tillbyggnader, systemförvaltning och support av stadens lokaladministrativa system LOIS, inredning/möblering/akustik, hyresförhandlingar, förslagsskisser för ombyggnader, utbildningar, samt tillgänglighetsanpassningar.

Kundundersökningar genomförts löpande genom en enkät som skickas ut vid avslutat uppdrag. Andelen nöjda kunder är 90 procent. Betygen på en tiogradig skala på de fyra frågorna ger följande utfall:

Kompetens 7,72  
 Bemötande 9,21  
 Flexibilitet 8,60  
 Korrekt/trygg 7,50  
 Totalt snitt 8,26

För att utveckla verksamheten ytterligare tävlar avdelningen för andra året i rad i kvalitetsutmärkelsen. Under året har också införts ett nytt arbetssätt genom att avslutsrapporter alltid skrivs efter avslutat uppdrag. Detta görs antingen gemensamt med uppdragsgivaren, tillsammans med kollegor eller enskild beroende på uppdragets omfattning och art. Syftet är att systematiskt använda erfarenheter för att ständigt utveckla och förbättra verksamheten.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda uppdragsgivare				100 %		90 %		2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 På uppdrag av kommunstyrelsen inrätta en hyresförhandlingsfunktion	2018-01-01	2018-12-31	

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Kvaliteten i stadens rekryteringar ska öka och rekryteringsprocesserna ska kvalitetssäkras och bli effektivare för alla inblandade parter. Chefer inom stadens förvaltningar och bolag skall uppleva HR-services tjänster som ett viktigt stöd som avlastar dem och säkerställer att de gör

bra rekryteringar. Verksamheten ska stärka kandidatupplevelsen i stadens rekryteringsprocesser och därigenom bidra till att stärka stadens varumärke.




### Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Förvaltningen har under perioden haft en fortsatt god efterfrågan på HR-service och kvaliteten ligger fortsatt högt och enligt förväntat resultat.

Förvaltningen har inom det omfattande lärarrekruteringsprojekt för utbildningsförvaltningen hittills gjort drygt 200 uppdrag. Projektet löper under hela året. Jämförelsesiffran för 2017 är inklusive uppdragen i lärarrekruteringsprojektet.

Linkedin search erbjuds även under hösten till ett rabatterat pris där servicenämnden står för licenskostnaden till linkedin och kunderna betalar för HR-konsulternas arbetsinsats.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda kunder (HR-service)	97 %			98 %	96 %	95 %		Tertial 2 2018
 Andel nöjda rekryterade kandidater	98 %			96 %	97 %	93 %		Tertial 2 2018
 Antal uppdrag utförda av HR-service	360			736	512	512 st		Tertial 2 2018

Nämndmål:

**Servicenämnden ska effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster**

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.



Förvaltningen har under perioden genomfört ett antal gemensamma upphandlingar och enskilda uppdrag. Kundernas uppfattning följs upp fortlöpande och hittills under året är 99 procent av de svarande nöjda med dessa tjänster. Verksamheten avser att genomföra egna kundundersökningar direkt till de funktioner i staden som mest kommer i kontakt med upphandlingsverksamheten. En årlig kundundersökning planeras genomföras under hösten och den kompletterar den undersökning som görs efter avslutade projekt samt att kundundersökning kommer att genomföras även vid avslutade centralupphandlingar.

Avtalsförvaltning utvecklas successivt och planer för systematisk uppföljning har tagits fram. Inom ramen för avtalsområdet persontransporter har en beställningscentral inrättats som hanterar stadens alla beställningar av persontransporter. Förvaltningen deltar i stadsledningskontorets projekt VINST, i vilket upphandling av ett nytt centralt avtalssystem samt e-upphandlingsstöd genomförs. I detta projekt ingår också att införa ett kategoribaserat arbetssätt. Förvaltningen har även deltagit i stadsledningskontorets projekt att ta fram en för staden gemensam matstrategi. I förslaget ingår också att utreda hur en samordningsfunktion

för stadens mat och måltider kan se ut och var den kan placeras.

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

Förvaltningen har initierat ett projekt tillsammans med arbetsmarknadsförvaltningen och stadsledningskontoret för att etablera en funktion, från vilken förvaltningarna kan efterfråga konsultativt stöd i att använda arbetsrättsliga villkor i samband med upphandling samt stöd för uppföljning av villkoren. Ett arbete med att kartlägga förväntansnivån har startat och utifrån den samlade förväntansnivån kommer eventuell rekrytering att ske för att upprätta kompetens inom området. Dialog förs med SKL Kommentus om behov av ramavtal på nationell nivå för tredjepartsrevisioner i syfte att säkerställa efterlevnad.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)				59 %		75 %		2018
 Andel nöjda kunder avseende genomförande av uppdrag				100 %		95 %		2018

Nämndmål:

### **Service-nämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration**

 Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Ekonomiadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster av hög kvalitet till fördelaktiga priser. Målet är att tillsammans med kunden förbättra och utveckla de ekonomiadministrativa processerna och frigöra resurser för kundernas kärnverksamhet. Verksamheten ska leverera den service som utlovas i serviceavtal enligt gällande gränssnitt och priserna ska vara konkurrenskraftiga.

Ekonomiadministrationens tjänster ska vara attraktiva för stadens förvaltningar och bolag, ha hög tillgänglighet och inom ramen för uppdraget anpassas till kundernas behov. Dialogen med kunderna och formerna för samverkan ska utvecklas. Andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet ska öka.

#### **Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas delvis.

Förvaltningen bedömer att under året kommer det uppsatta målet för antal fakturor per administratör uppnås för leverantörsfakturor men ej för kundfakturor. Antalet kundfakturor per helårsarbetare och månad uppgår under perioden till 4 897 (årsmål 5 100) och antalet leverantörsfakturor till 3 069 (årsmål 3100).




I förvaltningens arbete med avgiftshantering har funktionen för kontroll av inkomstjämförelse i Barn och elevregistret, BER, kommit på plats. Funktionen syftar till att genom inkomstjämförelse efterdebitera de kunder som uppgivit felaktig hushållsinkomst. De senaste åren har denna kontroll inbringat staden runt 25 Mkr per år.

Funktionen testades på Älvsjö stadsdelsförvaltning under juni månad. Testresultatet såg bra ut och förvaltningen har därför lagt upp en plan för att genomföra kontroll på övriga förvaltningar under hösten. Förseningen av funktionaliteten i BER är närmare 6 månader och även om målsättningen är att alla kontroller ska hinnas med innan årsskiftet bedömer förvaltningen att det finns en mindre risk att alla berörda förvaltningar inte kommer hinnas med. Det skulle kunna leda till tapp av intäkter för staden.

I ekonomiadministrationens verksamhetsråd planeras ett projekt för att starta upp en förundersökning med syfte att ge underlag till utveckling av tjänster till stadens bolag.

Resultatet av årets kundundersökning visar ett nöjd kund index, NKI, på 71, vilket är det högsta NKI-resultatet för ekonomiadministrationen sedan mätningarna startades 2009. I kundundersökningen kan vi se att 88 procent är nöjda med verksamheten i sin helhet. Särskilt nöjda är man med bemötandet, 92 procent. Öppna svar ger information om var förvaltningen bör fokusera sitt arbete med fortsatta förbättringar. Särskilt kan nämnas att det verkar finnas ett ökat behov av support/vägledning och återkoppling i ärenden från förvaltningen till kunderna. Kundundersökningen kommer diskuteras med berörda kunder och efter samråd kommer beslut om eventuella åtgärder fattas utifrån kundens specifika behov.

Under hösten planeras ytterligare ett dialogmöten med stadens förvaltningar kring gränssnitt och tjänster med syfte att utveckla de gemensamma ekonomiprocesserna. Dessutom planeras en workshop där fokus kommer vara att bistå deltagarna, ekonomichefer och redovisningsansvariga från stadens förvaltningar, att hitta arbetssätt som bidrar till att effektivisera och minska kostnader för den egna förvaltningens påminnelsehantering i leverantörsreskontran.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Perio dens utfall VB 2017	Progn s helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	88 %			84 %		90 %		2018
<b>Analys</b> Förvaltningen har inte helt nått målet om 90 procent men årets höjning indikerar att arbetet är på rätt väg. Arbetet fortsätter planenligt.								
 Antal kundfakturer per årsarbetare och månad, genomsnitt	4 897 st			5 423 st		5 100 st		Tertial 2 2018
<b>Analys</b> Produktiviteten är inte helt jämförbar med föregående år då antal årsarbetare mäts på ett annat sätt. Prognosen indikerar dock att indikatorn om 5.100 fakturer/årsarbetare inte kommer att uppnås på årsbasis.								
 Antal leverantörsfakturer per administratör och månad, genomsnitt	3 069			3 566	3 069	3 100		Tertial 2 2018
<b>Analys</b>								



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Produktiviteten är inte helt jämförbar med föregående år då antal årsarbetare mäts på ett annat sätt. Prognosen indikerar dock att indikatorn om 3.100 fakturor/årsarbetare kommer att uppnås på årsbasis.								

Nämndmål:

### Service-nämnden ska effektivisera stadens löne-och pensionsadministration

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Löne- och pensionsadministrationens tjänster ska utföras med god kvalitet till konkurrenskraftiga priser på ett kostnadseffektivt sätt. Produktiviteten ska fortsatt vara hög och andelen kunder som är nöjda med service och tjänster gällande löne- och pensionshantering ska sträva efter att öka från tidigare års kundnöjdhet på 90 procent.

Verksamheten ska sträva efter ständig utveckling av löne- och pensionsadministrationen i samråd med uppdragsgivare och kunder för att möta förändrade behov inom ramen för nämndens uppdrag och serviceavtal.

#### Analys


Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Förvaltningens arbete med att effektivisera stadens löne- och pensionsadministration bedrivs i enlighet med verksamhetsplanen. Årsmålet 940 lönespecifikationer per helårsarbetare och månad bedöms komma att överträffas då antalet anställda i staden ökar. Efterfrågan på tilläggstjänster är fortsatt stabil.


Under perioden har pensionsadministrationen genomfört 11 informationsmöten, i samarbete med Pensionsmyndigheten, till sammanlagt 658 deltagare.

Pensionsadministrationen har handlagt 2725 försäkringsärenden.

Förvaltningen arbetar för att hitta effektivare och kvalitetssäkrade arbetsformer gällande administration och service för hanteringen av anställnings- och löneunderlag både internt och till stöd för kunderna. Under perioden har verksamheten utökat och vidareutvecklat utbildningsverksamheten med fasta kurstillfällen kring ”Smart lönehantering”. Denna utbildning syftar till att erbjuda kunderna en ökad kunskap gällande hur man gör rätt från början för att minska antal korrigeringar och därmed färre löneskulder i staden. Information till kunderna om användandet av digital rapportering för att minska stadens kostnader för manuella underlag ingår också i utbildningen.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda kunder gällande löne-och				90 %		90 %		2018



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
pensionsadministrationens service och tjänster								
 Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	1 156			1 031		940 st		Tertial 2 2018

KF:s inriktningsmål:

#### 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Serviceutskottet har formulerat sex nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett demokratiskt hållbart Stockholm. Förvaltningen bedömer att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

##### Analys

Förvaltningen fortsätter arbetet med att utbilda all personal i jämställdhetsintegrering. Förvaltningen har planerat för fler utbildningstillfällen för nyanställda samt de som tidigare missat utbildningen. Utifrån jämställdhetsprogrammet hade förvaltningen som ambition att i årets kundundersökning, lägga till ett tredje svarsalternativ för de människor som av någon anledning inte vill ange sig själv som kvinna eller man. Detta var dessvärre inte möjligt i årets kundundersökning men kommer att ställas som krav vid nästa kundundersökning.

Nämnden har ännu inte behandlat något tjänsteutlåtande som innefattat en jämställdhetsanalys och detta beror på ärendenas karaktär. Förvaltningen har påbörjat arbetet med att ta fram rutiner som gör det enklare för medarbetare att bedöma om och när en jämställdhetsanalys är tillämpningsbar.

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

##### Förväntat resultat

Serviceutskottets 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.

## Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:








### 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

● Uppfylls helt

## Analys

Förvaltningen har genomfört ett analysarbete kring sjukfrånvaron. En kartläggning av hälsa och sjukfrånvaron inom förvaltningen har genomförts under perioden med hjälp av företagshälsovården och Nyckeltalsinstitutet. En fördjupad analys av resultatet har gett en god samlad bild över sjukfrånvaron på förvaltningen. En förstärkning av förvaltningens HR-funktion med ytterligare en HR-konsult genomförs under hösten med ett särskilt uppdrag att arbeta med sjukfrånvaron. Nya rutiner för systematiskt arbetsmiljöarbete på förvaltningen tas fram och implementeras under hösten. Detta arbete kommer även att vidareutvecklas under 2019.

Samtliga chefer planeras få kompetensutveckling i arbetsmiljö och tidiga insatser och rehabilitering med start hösten 2018.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<span style="color: green;">●</span>  Aktivt Medskapandeindex	84			81		82	81	2018
								
<span style="color: yellow;">◆</span>  Index Bra arbetsgivare	82			84		85	84	2018
								
<b>Analys</b>								
Resultatet index bra arbetsgivare har gått ner jämfört med 2017 års resultat. Index Bra arbetsgivare består av tre delindex; Jämställdhet, Attraktiv arbetsgivare och Rekommendera arbetsplats.								
Årets resultat visar att det främst är delindex "jämställdhet" som har minskat. Måttet mäter skillnaden mellan män och kvinnor avseende antal heltidsanställda, långtidssjukfrånvaro och andelen chefer i förhållande till anställda. På Serviceförvaltningen arbetar 41 män och 273 kvinnor heltid. 0 män och 10 kvinnor arbetar deltid. Sjukfrånvaron är 0,2 procent för män och 5,1 procent för kvinnor. Detta påverkar resultatet för jämställdhet. Inom delindex "attraktiv arbetsgivare" ses endast en marginell nedgång. Däremot har resultatet för delindex "Rekommendera arbetsplats" ökat. Detta resultat tas från årets medarbetarenkät. En ökad andel vill rekommendera arbetsplatsen till andra, ett index som även är högre i jämförelse med det samlade indexet för stadens samtliga fackförvaltningar.								
<span style="color: red;">■</span>  Sjukfrånvaro	6,2 %	1,6 %	6,9 %	6,7 %	9,7 %	6,5 %	tas fram av nämnd en	Tertial 2 2018
								
<b>Analys</b>								
Den samlade sjukfrånvaron är vid periodens utfall 6,17 procent och är lägre än motsvarande periods utfall 2017. Nivån ligger nu under det angivna årsmålet på 6,5 procent. Ett aktivt arbete pågår med de längre sjukskrivningsfallen.								
Korttidsfrånvaron har däremot ökat och ligger över det angivna årsmålet. De individer som har upprepade korttidsfrånvaro är identifierade och kommer att uppmärksammas. En utbildningsinsats för chefer kring aktiva tidiga insatser och rehabilitering är planerad under hösten.								
<span style="color: green;">●</span>  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,4 %	1,5 %	2,4 %	2,25	2,2 %	2,2 %	tas fram	Tertial 2

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/pojkar	Utfall kvinnor/flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognoss helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
♀				%			av nämnden	2018

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Nämndens insatser förväntas resultera i att medarbetarna ges goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv.

#### Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

#### Analys

Nämnden bidrar till målet genom HR-service i sina rekryteringstjänster tillämpar kompetensbaserad rekrytering. HR-service lyfter i sina kvalitetsenkäter att stadens vision är "Ett Stockholm för alla" och följer numera upp om de kandidater som anställts upplevt rekryteringsprocessen som inkluderande och icke-diskriminerande.

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Nämndens insatser på detta område förväntas resultera i en ökad medvetenhet om mänskliga rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering inom förvaltningen

#### Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

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

##### **Analys**

Utifrån den diskussion som påbörjades under våren i samråd med stadens barnombudsman kan förvaltningen konstatera att servicen som verksamheterna ger kan vara av betydelse för stadens mål om barns likabehandling och skydd mot diskriminering. Detta främst vid lokalplanering av förskola och skola samt avgiftshantering.

Som hjälp att bevaka barnperspektivet i verksamheten har förvaltningen påbörjat arbetet med barnchecklistor.

Nämndmål:

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

● Uppfylls helt

##### **Förväntat resultat**

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

##### **Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

● Uppfylls helt

##### **Analys**

Nämnden uppmanades att i tertiärrapport 1 utveckla ett nämndmål som stödjer fullmäktiges mål.

Nämnden bidrar till målet genom att tillse att medarbetarna har kunskap om våldsförebyggande arbete och ett normkritiskt förhållningssätt. Medarbetarna på kontaktcenter ska ha kännedom om hur en våldsutsatt person kan få hjälp och stöd samt vilket ansvar man inom verksamheten har gällande anmälningsplikten.

Förvaltningen har påbörjat arbetet med att säkerställa att medarbetarna inom kontaktcenter har grundläggande kunskaper i ämnet genom inledande diskussioner på arbetsplatsträffar, medarbetarna har deltagit i av staden arrangerad utbildning samt sett över de interna rutinerna kring hur hotfulla situationer hanteras.

Nämndmål:

**Servicenämnden ska bidra till att motverka våld genom att det inom verksamheten finns kunskap och förståelse kring signaler om våld i nära relationer**

 Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

Servicenämnden ska bidra till kommunfullmäktiges mål genom att medarbetare har kunskap om våldsförebyggande arbete och ett normkritiskt förhållningssätt. Inom verksamheten ska finnas kännedom om hur en våldsutsatt person kan få stöd samt vilket ansvar som gäller angående anmälningsplikt.

**Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:



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

 Uppfylls helt

**Analys**

Nämnden bidrar till måluppfyllelsen främst genom kontaktcenter. Kontinuerliga medborgarundersökningar visar att 84 procent av de svarande är nöjda med servicen som helhet. Årsmålet om 90 procent bedöms därmed inte helt komma att uppnås. Kontaktcenter arbetar för att förbättra resultatet med åtgärder för effektivare bemanning, kompetensutveckling både i sakfrågor och kring bemötande samt med att anskaffa ett bättre systemstöd för uppföljning och analys.

Lokalplaneringsverksamheten har en hög kompetens i hur fysiskt tillgänglighet utformas. Andra nämnder anlitar lokalplanering för att säkerställa att nya lokaler är anpassade innan de tas i bruk, inventering och planering av större anpassningar eller löpande åtgärder av befintliga lokaler. Under året har verksamheten, på uppdrag av kommunstyrelsen arbetat fram ett funktionsprogram för stöd-, service- och gruppboheter för personer med olika funktionshinder.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	84	84,5	83,9	85	85	90	tas fram av nämnden	Tertial 2 2018

Nämndmål:

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

Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

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.

**Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Uppfylls helt

**Analys**

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 vid exempelvis kundmöten och bidrar därmed till att servicetjänsterna kan utvecklas.

Nämndmål:

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

Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

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.

**Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:





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






Uppfylls helt

## Analys

Nämnden ställer sociala krav i form av exempelvis arbetsrättsliga villkor, sysselsättningsbefrämjande åtgärder, etiska hänsyn i utvecklingsländer när detta motiveras av upphandlingens art.

Förvaltningen har initierat ett projekt tillsammans med arbetsmarknadsförvaltningen och stadsledningskontoret för att etablera en funktion, från vilken förvaltningarna kan efterfråga konsultativt stöd i att använda arbetsrättsliga villkor i samband med upphandling samt stöd för uppföljning av villkoren. Ett arbete med att kartlägga förväntansnivån har startat och utifrån det samlade resultatet från kartläggningen kommer eventuell rekrytering att ske för att upprätta kompetens inom området. Dialog förs med SKL Kommentus om behov av ramavtal på nationell nivå för tredjepartsrevisioner.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	54 %			29 %	54 %	90 %	Tas fram av nämnden	Tertial 2 2018
<b>Analys</b>								
Rutiner för hanteringen av elektroniska inköp finns och följs i hög utsträckning. Dock har det under perioden varit problem med vissa leverantörer som gör att utfallet inte uppgår till 100 procent. Dessa problem är nu upplärade. Revision av antalet rekvisitioner har genomförts och informationsinsatser ska genomföras för de enheter där 100 procent inte uppnås.								
  Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100 %			100 %		100 %	85%	2018

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden avsluta upphandling och påbörja implementering av gemensamma system och processer för upphandling och avtalshantering	2018-01-01	2018-12-31	
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden implementera ett tvärfunktionellt arbetssätt med utgångspunkt i kategoribaserad inköpsstyrning	2018-01-01	2018-12-31	
 Servicenämnden ska i samarbete med arbetsmarknadsnämnden och i samråd med kommunstyrelsen etablera och stärka möjligheterna för nämnderna att efterfråga tjänsten konsultativt stöd i att använda arbetsrättsliga villkor i samband med upphandlingar samt stöd för uppföljning av villkoren	2018-01-01	2018-12-31	

Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

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

## Analys

Förvaltningen bedömer att servicekommitténs mål kommer att uppfyllas.

## Uppföljning av ekonomi

### Uppföljning av driftbudget

#### Årsprognos driftsbudget

(mnr)	Budget 2018	Bokfört tom augusti	Prognos 2018	Budget-justering	Resultat
<b>Nämndens anslag</b>					
Kostnader	256,3	166,3	256,1	0,9	-0,7
<b>Varav avskrivningar och internränta</b>	<b>1,8</b>	<b>1,2</b>	<b>2,1</b>		<b>0,3</b>
Intäkter	253,1	163,2	250,9		-2,2
<b>Nettoresultat före resultatdisposition</b>	<b>-3,2</b>	<b>-3,1</b>	<b>-5,2</b>	<b>-0,9</b>	<b>-2,9</b>
Ingående resultatfond	7,6		7,6		0,0
Utgående resultatfond	7,6		6,1		-1,5
<b>Budget och resultat efter resultatdisposition</b>	<b>-3,2</b>	<b>-3,1</b>	<b>-3,7</b>	<b>-0,9</b>	<b>-1,4</b>

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 253,1 mnr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster samt lokalplanering.

För året prognostiseras ett underskott om 2,9 mnr före resultatdispositioner och ett underskott om 1,4 mnr efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 7,6 mnr varav 1,5 mnr nyttjas för strategiska satsningar. De strategiska satsningarna är robotiseringsprojektet, pilot projektet LinkedIn search och gemensamma kompetensutvecklingsinsatser.

#### Årsprognos per verksamhet

Kostnader					
Nämnd och administration	52,1	35,6	55,8	-3,7	51,4
Löneadministration	44,8	28,9	42,9	1,9	38,7
Upphandling	33,5	19,7	31,4	2,1	29,7
Ekonomiadministration	62,4	38,7	61,5	0,9	58,1



<b>Kostnader</b>					
Kontaktcenter	41,2	28,5	42,9	-1,7	39,2
HR Service	11,8	7,9	11,8	0	10,7
Lokalplanering	8,8	5,8	8,8	0,0	7,8
Avskrivningar och internränta	1,8	1,2	2,1	-0,3	1,6
<b>Summa kostnader</b>	<b>256,3</b>	<b>166,3</b>	<b>257,0</b>	<b>-0,8</b>	<b>237,2</b>
<b>Intäkter</b>					
Nämnd och administration	2,0	1,4	2,0	0,0	2,5
Löneadministration	55,2	37,3	55,8	0,6	49,3
Upphandling	38,7	21,9	34,6	-4,1	33,0
Ekonomiadministration	78,8	50,6	79,7	0,9	76,3
Kontaktcenter	53,2	35,8	53,6	0,4	50,2
HR Service	14,6	9,1	14,6	0,0	14,1
Lokalplanering	10,6	7,0	10,6	0,0	9,1
<b>Summa intäkter</b>	<b>253,1</b>	<b>163,2</b>	<b>250,9</b>	<b>-2,2</b>	<b>234,5</b>
<b>Resultat före bokslutsdisposition</b>	<b>-3,2</b>	<b>-3,1</b>	<b>-6,1</b>	<b>-2,92</b>	<b>-2,7</b>
Ingående resultatfond	7,6	7,6	7,6	0,0	9,0
Årets förändring av resultat fond	0,0	0,0	1,5	1,5	1,3
Utgående resultatfond (överföring till 2018)	7,6	7,6	6,1	-1,5	7,7
<b>Resultat efter bokslutsdisposition</b>	<b>-3,2</b>	<b>-3,1</b>	<b>-4,6</b>	<b>-1,4</b>	<b>-1,4</b>

### **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 nettounderskott om 4,0 mnkr. Underskottet avser bland annat kostnader för projektet Stocket på 0,9 mnkr som förvaltningen begär budgetjustering för.

Verksamheten prognostiserar också ökade kostnader för personalrekrytering om 1 mnkr. Förvaltningen har haft en högre personalomsättning än beräknat, speciellt inom verksamhetsområdena Ekonomi och Lön och Pension.

Ombyggnaden av Kontaktcenters nya lokaler kommer att investering föras och skrivas av på hyreskontraktets längd. Hyreskontraktet löper fram till 2020-12-31 och medför en ökad avskrivningskostnad på 0,3 mnkr.

Ökade kostnader på 1,5 mnkr för robotiseringsprojektet, pilot projektet LinkedIn search och kompetensutvecklingsinsatser kommer att finansieras via resultatfonden.

#### *Lön och pension*

Verksamheten prognostiserar nettoöverskott om 2,5 mnkr som avser främst minskade personalkostnader om 1,9 mnkr. Överskottet beror på högre personalomsättning än beräknat samt vakanser. Intäkterna ökar med 0,6 mnkr på grund av ökade volymer.

#### *Upphandling och inköp*

Verksamheten prognostiserar ett nettounderskott om 2,0 mnkr. Kostnaden för personal har minskat med 2,1 mnkr på grund av personalomsättning och vakanser. Verksamheten prognostiserar även minskade intäkter om 4,1 mnkr. Intäkterna minskar dels på grund av färre resurser kunnat läggas på uppdragsupphandlingar då centrala upphandlingar prioriteras och tagit mer tid i anspråk än planerat. Minskningen beror även på att anslaget för E-handel från Stadsledningskontoret inte täcker verksamhetens kostnader.

#### *Kontaktcenter*

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 1,3 mnkr. Underskottet avser främst ökade personalkostnader på 1,7 mnkr. Ökade personalkostnader beror bland annat på att verksamheten har bemannats upp för att klara nya uppdrag som sedan har dragits tillbaka.

#### *Ekonomi*

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 1,9 mnkr. Överskottet beror dels på minskade personalkostnader om 0,95 mnkr och dels på ökade intäkter om 0,95 mnkr. De minskade kostnaderna avser högre personalomsättning än beräknat samt sjukfrånvaro och vakanser som ej har täckts med vikarier. De ökade intäkterna avser ökade volymer, framför allt påminnelser för leverantörsfakturor.

#### *HR-Service*

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

#### *Lokalplanering*

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

## **Resultatenheter**

Serviceenheten är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 7,6 mnkr planeras 1,5 mnkr att används för att täcka kostnader för strategiska satsningar. Resterade resultatfond om 6,1 mnkr från 2018 föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

## **Investeringar**

Nämnden har tilldelats 2,5 mnkr i investeringsplan. I april 2018 flyttade verksamheten kontaktcenter till ombyggda lokaler på Palmfeldscenter Globen. Investeringen för ombyggnation och möblemang uppgick till 2,0 mnkr.

För att skapa fler arbetsplatser planeras det en ommöblering av verksamhetsområde upphandling och inköp. Inköp av kortare skrivbord och skrivbordsskärmar planeras. Denna investering prognostiseras till 0,5 mnkr.

## **Försäljningar av anläggningstillgångar**

## **Betydande projekt som inte är investeringar**

### **Digitala medarbetare vid serviceförvaltningen**

Förvaltningens projekt för att etablera mjukvarurobotar och automatisering som ett verktyg för processutveckling och fortlöper i stort sett enligt plan. Arbetet med att produktionssätta de processer som togs fram i förvaltningens Proof of Concept har dock tagit mer tid i anspråk än vad som tidigare beräknats. Produktionssättning planeras nu till den 1 oktober. I övrigt fortsätter arbetet i projektet med att utforma och etablera en modell för hur förvaltningen framledes ska driva, organisera och förvalta arbetet med mjukvarurobotar. Det arbetet utgår från effektmålen i projektet:

- Fortsätta sprida kunskap och kännedom om digitalisering genom mjukvarurobotar/digitala medarbetare inom, i första hand serviceförvaltningen men vid önskemål även till stadens övriga organisation.
- Bidra till förvaltningens löpande arbete med processutveckling genom att presentera förslag på fortsatt utvecklingsarbete med tanke på de förutsättningar och möjligheter mjukvarurobotar/digitala medarbetare innebär.
- Genomföra effektivisering genom produktionssättning av de processer/arbetsmoment som testades i genomförd förstudie/PoC.
- Skapa förutsättningar för löpande drift genom utformning av driftsmodell för etablering av mjukvarurobotar/digitala medarbetare.
- Etablera digitala medarbetare som verktyg för processutveckling inom serviceförvaltningen.

## Omslutningsförändringar

### Budgetjusteringar

I samband med tertialrapport 1 2017 erhöll nämnden en budgetjustering om 2,2 mnkr avseende kostnader för projekt Stocket Återbruk. Av dessa begärde nämnden och blev beviljade en ombudgetering om 0,7 mnkr till 2018. Projektet var planerat att avslutas 30 juni 2018. Då projektet förlängdes till 31 december 2018 beviljades en budget justering på 1,5 mnkr i T1 2018. För att täcka de totala kostnaderna för projektet begär nämnden ytterligare en budgetjustering om 0,9 mnkr.

### Medel för lokaländamål

### Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver nämndens tillgångar och skulder per 2018-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

#### *Tillgångar*

Balansräkningen visar tillgångar om 73 686 928,48 kr. Av omslutningen avser 5 705 825,94 kr anläggningstillgångar som till största del är inventarier. Av anläggningstillgångarna är 773 575,95 kr förbättringsutgifter på annans fastighet och avser ombyggnation av kontaktcenters nya lokaler. Omsättningstillgångarna uppgår till 67 981 102,54 kr och avser i huvudsak interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 38 002 168,96 kr. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 22 658 696,25 kr. Vidare finns diverse kortfristiga fodringar om 7 320 237,33 kr som främst avser ingående

moms.

#### **Jämförelse med föregående år**

I jämförelse med motsvarande period 2017 har tillgångarna ökat med 2 113 952,68 kr. Den största delen av ökningen avser förutbetalda kostnader och upplupna intäkter 4 250 075,25 kr och beror främst på ökad försäljning jämfört med samma period förra året. Maskiner och inventarier har ökat med 743 554,17 kr och diverse kortfristiga fordringar har ökat med 794 241,71 kr.

Effektivare faktureringsrutiner med snävare tidsplan har resulterat i minskade kundfordringar om 3 673 918,46 kr.

#### **Skulder och eget kapital**

Skulder och eget kapital uppgår till 73 686 928,48 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 5 796 183,12 kr varav leverantörsskulderna uppgår till 3 272 429,37 kr. Upplupna kostnader uppgår till 1 671 209,36 kr och avser löner, telefoni, konsulttjänster med mera.

#### **Jämförelse med föregående år**

I jämförelse med föregående år har skulderna minskat med 3 289 436,75 kr. Minskningen avser främst Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter om 2 079 751,90 kr. Dessa har minskat då förra året hade en oregerad löneöversyn på 1 405 000 kr inkl. personalförsäkringspålägg. Leverantörsskulderna har minskat med 1 614 551,63 kr.

Eget kapital uppgår till 67 890 745,36 kr och har ökat med 5 403 389,43 kr i jämförelse med samma period föregående år.

## **Övrigt**

### **Synpunkter och klagomål**

Serviceförvaltningen har en rutin för synpunktshantering som innebär att synpunkter registreras i förvaltningens digitala synpunkts- och klagomålstjänst. Under perioden januari – augusti 2018 har 38 synpunkter inkommit och registrerats i förvaltningens diarium.

Dessa avser såväl serviceförvaltningens hantering, blanketter eller bemötande, men också synpunkter som avser övriga förvaltningar inom staden. I de fall klagomålen rör till exempel lönesystemet har denna vidarebefordrats till systemägaren. Andra klagomål har handlat om brister i bemötande och ledtider. Synpunkterna hanteras av respektive verksamhetsområde.

Under våren 2018 granskade stadens revisorer förvaltningens hantering av inkomna klagomål och fann att svarstiderna kring de klagomål som avsåg serviceförvaltningen var goda. Dock saknades dokumentation av vissa svar.

Synpunkter och klagomål på verksamheten fångas även in på andra sätt, till exempel genom kundenkäter och att medborgare som kontaktar kontaktcenter alltid ges möjligheten att efter ett telefonsamtal, via en automatiserad tjänst, svara på frågor avseende bland annat bemötande.

Inom kontaktcenters verksamhet har under perioden 30 synpunkter registrerats i ärendehanteringssystemet. Det har varit 26 synpunkter gällande parkeringsfrågor, två gällande bemötande och telefonihantering samt en anmärkning gällande felaktig information om

förskolefrågor och en synpunkter gällande information på hemsidan.

Synpunkter från medborgare och beställare, liksom avvikelser, som noteras inom kontaktcenter tas upp på enheternas möten för information och dialog.

Under vårens kundenkät har verksamhetsområde Ekonomi tagit emot 147 synpunkter. Av dessa kategoriseras 25 som förbättringsförslag, 47 som positiva kommentarer och 75 som klagomål. Klagomålen har bland annat handlat om att information saknas på intranätet, att svarstiderna är för långa, punktlighet, tillgodoseende av behov och om tjänsten motsvarar överenskommelse i serviceavtalet.

Verksamhetsområde lokalplanering har via frisvar på den enkät som kunden får svara på efter avslutat uppdrag tagit emot 18 synpunkter. Dessa synpunkter är främst positiva, men någon negativ synpunkt på tillgänglighet och kommunikation inför personalbyte har förekommit.

Verksamhetsområde lön och pension har genom sin kundenkät under våren 2018 fått in 191 synpunkter. Av dessa kategoriseras 86 som klagomål, 71 är positiva synpunkter och 34 är förbättringsförslag.

Klagomålen handlar bland annat om gränssnitt i serviceavtal, för lång och byråkratisk hantering, olika svar på samma fråga, brist på information på intranätet och varierat bemötande. Förbättringsförslagen rör önskemål om fler automatiska processer för att rätta till fel som är gjorda tidigare, önskemål om länk till kundwebben från LISA, ifyllnadsansvisningar med mera. Diskussion pågår med PAS om behov av utveckling av systemen.

Inom verksamhetsområde upphandling har det under året inkommit 10 synpunkter, varav åtta med beröm, ett med önskan om att öka bemanningen samt ett klagomål.

Verksamhetsområde HR service har redovisat två inkomna synpunkter på tillgängligheten.

## Övrigt