

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon: 08-508 118 37

Till
Servicenämnden

Verksamhetsberättelse VB 2018 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsberättelse med bokslut för 2018 med tillhörande bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden begär att ackumulerat resultat om 7,6 mnkr avseende resultatenhetsens fond överförs till 2019.
3. Paragrafen justeras omedelbart

Anna-Karin Sandén
t.f. förvaltningschef

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	5
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	9
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	13
2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund	14
3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm	14
3.1 Stockholm är en världsledande kunskapsregion.....	14
3.2 Stockholm är en företagsvänlig stad	15
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva	16
3.4 I Stockholm är det enkelt att utbilda sig genom hela livet	17
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	17
4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm.....	31
4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika	31
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	32
4.3 Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering	34
4.4 Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention	34
4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld	35
4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla	36

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande.....	37
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	38
Uppföljning av ekonomi.....	39
Analys av resultaträkning – uppföljning av driftbudget.....	39
Resultatenheter	42
Investeringar.....	42
Försäljningar av anläggningstillgångar	42
Verksamhetsprojekt (driftsprojekt)	42
Ombudgeteringar.....	43
Medel för lokaländamål.....	43
Analys av balansräkning	43
Övrigt	43
Kvalitetsarbete.....	43
Övrigt.....	44

Bilagor

Bilaga 1: Blanketter

Bilaga 2: Rapport, resultat och balansräkning

Bilaga 3: Prestationer ekonomi och lön

Bilaga 4: Prestationer äldre direkt, funktionshinder o förskola

Bilaga 5: Nyckeltal 2018 Servicenämnden

Bilaga 6: Avtalsförteckning 2019

Bilaga 7: Uppföljningsrapport för internkontrollplanen 2018

Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att kommunfullmäktiges fyra inriktningsmål kommer att nås under året. I verksamhetsberättelsen 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 bidra till 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 kolloarrangörer 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 bidra till 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 sista juni 2019. 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 beviljades nämnden en budgetjustering om 0,9 mnkr i tertialrapport 2.

Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Bedömningen är att nämnden kommer att bidra till att uppfylla inriktningsmålet om *ett ekonomiskt hållbart Stockholm*. Bokslutet redovisar ett överskott om 0,9 mnkr före och efter resultatdispositioner. Nämnden har uppfyllt indikatorerna för budgetföljsamhet och prognossäkerhet för 2018.

De strategiska satsningarna är robotiseringsprojektet, pilot projektet LinkedIn search och gemensamma kompetensutvecklingsinsatser.

Förvaltningen har inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbetat vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration. Kunderna och medborgarna är i centrum för arbetet och utvecklingen. Prioriterat utvecklingsområde för året har varit att utveckla arbetssätt för ökad digitalisering och automatisering av förvaltningens tjänster.

Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Nämnden har varit med och bidragit till *ett demokratiskt hållbart Stockholm*. Förvaltningen har under året intensifierat arbetet sjukfrånvaron. En kartläggning av hälsa och sjukfrånvaron inom förvaltningen har genomförts med hjälp av företagshälsovården och Nyckeltalsinstitutet. En fördjupad analys av resultatet har gett en god samlad bild över sjukfrånvaron på förvaltningen.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

Servicekommittén har utformat sex nämndsmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm som håller samman. Förvaltningen uppskattar att samtliga tillhörande nämndsmål 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

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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, kulturnämnden och utbildningsnämnden.

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

Nämndsmål:

Servicekommittén 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 servicekommitténs mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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.

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

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

Som en del i att säkra trygghet och säkerhet på arbetsplatsen har systematiken kring arbetsmiljöronder förbättrats under året och då har även den interna säkerheten beaktas. Informationssäkerhet är en viktig fråga för förvaltningen och ett långsiktigt arbete har påbörjats i syfte att skapa en välfungerande organisation kring detta. Ett omfattande arbete genomfördes under året i enlighet med den nya lagstiftningen GDPR. Informationsinsatser har genomförts såväl som ett register över de olika system förvaltningen arbetar i som innehåller personuppgifter.

Förvaltningen har genomfört säkerhetsklassning av bland annat systemen KCH, Callguide och Teleopti. De brister som identifierats i systemen har åtgärdats.

För att Kontaktcenter ska kunna svara i telefonen, även om telefonsystemet Callguide är ut funktion har förvaltningen tagit fram rutiner och telefoner som kan användas vid sidan av systemet, för att säkra tillgängligheten för stadens medborgare.

Förvaltningen har, i samråd med kommunstyrelsen, inlett en krisledningsövning. Övningens första del var en generisk utbildningsinsats och kommer följas av ett övningstillfälle med fokus på information- och it-säkerhet.

Nämndmål:

Service-nämnden 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 service-nämndens 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

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom att Kontaktcenter erbjuder medborgarna likvärdig information och vägledning inom äldreomsorgsområdet via telefon och e-post.

I förvaltningens uppdrag ingår att informera 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 förvaltningens leverans kan motsvara medborgarnas behov av information och vägledning kring äldrefrågor.

Nämndmål:

Servicekommittén 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 servicekommitténs mål kommer att uppfyllas.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

Servicekommittén 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

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämnden medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom att i upphandling ställa krav på att all elkraft som köps in till staden till 100 procent är producerad från förnybara elkällor. När elkraft köps in köps även en miljöcertifiering som verifierar detta. Vilken kombination av förnybara energikällor som säkerställs stäms årligen av med miljö- och hälsoskyddsnämnden och för 2018 har Bra Miljöval ursprungsgarantier för vatten köpts in till 100 procent. Stadens avtalade leverantör har licens från Svenska Naturskyddsföreningen avseende rätten att sälja Bra Miljöval.

Förvaltningens el-handelsorganisation har under året fortsatt arbetet med att se över stadens, inklusive bolagens, abonnemang i syfte att de ansluts till det centrala elavtalet. Elförbrukningen följs upp månadsvis för att förvaltningarna och bolagen kontinuerligt ska kunna analysera sin egen förbrukning. Förvaltningen har under året arbetat mycket med information och analys, för att stadens el-abonnemang ska vara rätt säkrade samt att nättarifferna ska vara korrekt optimerade. Förvaltningen har även arbetat med stadens solenergiproducerande bolag och hjälpt dem att tillvarata den el som produceras utöver det egna behovet.

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 %		100 %		2018

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade



 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen genomför centralupphandlingar och gemensamma upphandlingar på transport- och fordonsområdet, eller där transporter av varor ingår som en del av upphandlingen, 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 miljöförvaltningen. Under året har krav ställts i följande centrala upphandlingar: sjukvårdsmaterial, inkontinensprodukter, kontorsmaterial, taxiresor i tjänst, tryckta utländska tidningar, möbler- och kontorsflytt, livsmedel samt tryckeritjänster. Krav har även ställts i gemensam upphandling av läromedel samt bussresor med chaufför.

Förvaltningen bistod under 2017 i kommunstyrelsens och trafikkontorets arbete med att genomföra en förstudie kring samlastning av stadens egna varuleveranser. En slutrapport presenterades i början av 2018.

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	
<p>Analys</p> <p>Förvaltningen bistod under 2017 i kommunstyrelsens och trafikkontorets arbete med att genomföra en förstudie kring samlastning av stadens egna varuleveranser. En slutrapport presenterades i början av 2018.</p>			

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 servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

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

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämnden bidrar till måluppfyllelsen genom att det vid upphandling ställs 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.

Nämnden visar på goda resultat inom cirkulär ekonomi i det stadsövergripande pilotprojektet Stocket återbruk. Tusentals överblivna möbler och inventarier har under projektiden förmedlats internt i staden och 34 förvaltningar och bolag nyttjar tjänsten. Antalet annonser och bokade möbler och andra inventarier har ökat under året. På Stocket-webben har 2604 annonser publicerats varav 1731 annonser har bokats.

Projekt Stockets återbruk har effektmål att minska stadens utgifter för inköp av nya möbler och genom det bidra till flera miljömål. Beräkningar kring stadens minskade utgifter för inköp av nya möbler i och med att möbler återbrukas i större utsträckning samt miljöeffekter kommer att redovisas i projektets slutrapport.

Förvaltningen har under året ansvarat för projektet vilket omfattar projektledning, systemförvaltning, webb, support för användare, marknadsföring, rapportering m.m. Arbetsmarknadsförvaltningen bemannar lokalen för mellanlagring samt hanterar planering och transporter mellan stadens verksamheter. Arbetsmarknadsförvaltningen uppger att projektet har gett goda möjligheter för deltagare/aspiranter att arbetsträna i en meningsfull verksamhet med målet att därefter gå vidare till arbete eller studier.

Projektet Stocket återbruks projekttid förlängdes under året. En slutrapport kommer att redovisas under mars 2019 för projektperioden maj 2017 till och med december 2018.

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	
Analys Projektet Stocket återbruks projekttid förlängdes under året till sista juni 2019.			

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

 Uppfylls helt





Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen har genom upphandlings- och inköpsverksamheten bland annat bidragit till att barnen i stadens förskolor och skolor kan få en giffri vardag och till att andelen ekologisk mat ökar. Särskilda kemikaliekraav har ställts och följs upp under avtalsperioden, exempelvis gällande förbrukningsmaterial, bild- och formmaterial och kök- och hushållsprodukter.

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.

Andelen ekologiska livsmedel ökar totalt sett för staden. När det gäller livsmedel som köps in direkt av staden uppgår andelen ekologiska livsmedel till 58 procent. Det är en ökning sedan föregående år. När det gäller livsmedel som anskaffats av leverantör uppnår staden inte målet om 45 procent för 2018, men andelen ökar sedan förra året. Inom måltidsentreprenader är det fortfarande en eftersläpning på grund av avtal där kraven inte ställts.

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 avvikelser från ställda kemikaliekraav	100 %			100 %		100 %	100%	2018

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är giffri

 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 giffri miljö samt att andelen ekologisk mat ökar. Vidare ska nämnden verka för en giffri 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

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningens insatser i form av tjänster utförda av verksamhetsområde lokalplanering har bidragit till att förbättra inomhusmiljön och därmed minskat hälsorelaterade riskfaktorer för stockholmarna, brukarna och stadens medarbetare. Lokalplanering stödjer förvaltningar med att ta fram underlag till beställningar som leder till förbättrad ventilation och akustik, möblering samt färgsättning. Detta arbete utförs på uppdrag av de olika förvaltningarna i alla typer av verksamhetslokaler.

Nämndmål:

Service-nämnden 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

Service-nämnden har formulerat nio nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett ekonomiskt hållbart Stockholm. 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

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen har deltagit på bland annat Frans Schartaus branschdagar och Handelshögskolans Handelsdagar som en del i arbetet för att locka fler att söka anställning på förvaltningen.

Förvaltningen har ett pågående samarbete med yrkeshögskolornas praktiksamordnare. Förvaltningen har startat en dialog om hur utbildningarna skulle kunna utvecklas för att bättre passa marknaden.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	7					5	Tas fram av nämnden	VB 2018

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en ledande kunskapsregion

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Servicenämnden 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 servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Stockholm är en företagsvänlig stad

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen har under året fortsatt att arbeta 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.

Förvaltningen, via Kontaktcenter, erbjuder tjänster som syftar till att underlätta för företagare och näringsliv att såväl välja Stockholm som etableringsort som att bedriva verksamhet i staden. Detta kan exempelvis avse bokning av tillfälliga försäljningsplatser, nyttoparkeringstillstånd, dubbdäcksdispenser med mera.

I tjänsterna ingår även att informera om serveringstillstånd för alkohol och livsmedelskontroll, svara på frågor kring tomträttsfakturer samt förmedla kontaktuppgifter i övriga tomträttsfrågor. Kontaktcenter besvarar även frågor som berör hälsoskydd och reklamationer gällande avfallshantering.

Därutöver erbjuds också tjänsterna företagslots och evenemangslots. Hit kan företagare och medborgare vända sig med frågor om vart man vänder sig om man vill starta företag eller arrangera evenemang i staden samt vilka tillstånd som krävs för att starta en verksamhet.

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.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

 Uppfylls helt





Analys






Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämndens insatser för att ta emot aspiranter från Jobbtorgen, personer i Stockholmsjobb och ungdomar i sommarjobb har inneburit 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 sedan tidigare bedömningen att möjligheten är begränsad att kunna erbjuda arbetsuppgifter som passar för praktik och feriejobb. Det avspeglar sig därmed i de antal platser som nämnden kan tillhandahålla och att utfallet under året är lägre än uppsatta mål.

Förvaltningen har tagit emot sju praktikanter från yrkeshögskolorna på verksamhetsområde lön och pension under 2018. Kontaktcenter har haft en praktikant inom webbredaktionen. På verksamhetsområde ekonomi har en praktikplats från jobbtorg lett till ett Stockholmsjobb på ett år som fortfarande pågår. Även verksamhetsområde upphandling har haft en praktikant. Under sommaren tog förvaltningen emot två feriearbetande ungdomar.

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	500 st	VB 2018
Analys								
Matchning till lämpliga arbetsuppgifter har varit svår. Ofta krävs specialistkunskap och behörighet till olika system.								
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	2			2	2	2 st	9 000 st	VB 2018

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2			2		2 st	1 000 st	VB 2018
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi 	2 st	2 st	0 st	2 st	2	2 st	9 000 st	VB 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.

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

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

Nämnden har inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbetat vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration. Kunderna och medborgarna är i centrum för arbetet och utvecklingen.

Nämnden har uppfyllt indikatorerna för budgetföljsamhet och prognossäkerhet för 2018.

Förvaltningen har under året upphandlat och infört ett system för optimal bemanning av resurser och kompetens inom Kontaktcenter. Arbetet med att se över rutiner och ansvar gällande schemaläggning, uppföljning och prognos genomfördes inför införandet av bemanningssystemet.

Förvaltningen mottog under året ett nytt uppdrag gällande att ge support för vårdnadshavare inom Skolplattformen främst gällande inloggning och handhavande frågor.

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 deltog lokalplanering för andra året i rad i kvalitetsutmärkelsen.

Förvaltningen har 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 gjort drygt 270 uppdrag under året.

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 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 året 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.

Kundundersökningar

Kundundersökningar har genomförts inom alla verksamheter. 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.

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

Robotisering och automatisering

Under året har förvaltningen fortsatt arbetet med att automatisera arbetsmoment och processer med stöd av robotisering. Arbetet, som drivits i ett projekt som avslutades 31 januari 2019, har omfattat tre delar, produktionssättning av de processer som testades hösten 2017, utformning av driftsmodell för det fortsatta arbetet och kommunikationsinsatser. Den del av projektet som avsåg produktionssättning av tidigare automatiserade processer har tagit mycket längre tid än vad som förutsågs då projektet startade. Anledningen är att det är en helt ny

teknik i staden och mycket tid och kraft har därför lagts på att tillsammans med stadsledningskontoret hitta en teknisk lösning. Under hösten har stadens driftleverantör byggt upp en plattform där tekniken erbjuds inom ramen för stadens avtal. Förvaltningen har aktivt deltagit i det arbetet, som drivits parallellt med utformning av den driftsmodell som tagits fram. Eftersom förvaltningen är först ut att ta denna teknik i bruk så har den modell som förvaltningen tagit fram varit en viktig del i arbetet att utforma en modell för hela staden. Arbetet med att implementera organisation och process för fortsatt robotisering kommer att fortsätta under 2019 och minst ytterligare fyra processer ska robotiseras under året.

Förvaltningen har i budgeten fått i uppdrag att utreda och i verksamhetsberättelsen beskriva vad ökad automatisering bedöms få för effekter på våra uppdrag och personal. I det projekt som drivits under året kan konstateras att automatisering av arbetsmoment och processer bedöms kunna ge stora effekter inom förvaltningen. Förvaltningen har inom ramen för projektet 2018 utarbetat en modell för att utvärdera vinsterna av en automatisering. Utvärderingsmodellen inbegriper såväl kvalitativa som ekonomiska vinster. Några generella beräkningar för effekter för hela förvaltningen har inte gjorts men med utgångspunkt från de utvärderingar som gjorts och att förvaltningen bedöms ha många processer där automatisering är lämpligt kommer effekterna vara betydande. Annan automatisering som eventuellt pågår och som skulle kunna påverka förvaltningen har förvaltningen inte kännedom om och har därmed inte heller kunnat utreda och värdera konsekvenserna av.

Under nämndmålet *Serviceämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration* beskrivs vidare hur verksamhetsområdet har arbetat med automatiseringar. De effektiviseringar av arbetssätt och processer som gjorts internt avseende ekonomiadministrationen har nått en nivå där fortsatt utveckling med befintlig teknik ger mindre effekt. Förvaltningen ser därför en ökad digitalisering och automatisering som centralt för att lyckas med uppdraget att fortsätta effektivisera stadens administrativa processer.

Bolagens engagemang

Förvaltningen har i budgeten fått i uppdrag att i samråd med stadens bolag skapa förutsättningar för att öka bolagens engagemang i i tjänster som serviceämnden tillhandahåller.

Under året har ekonomiadministrationens verksamhetsråd planerat ett projekt för att genomföra en förstudie med syfte att ge underlag till utveckling av tjänster till stadens bolag. Ett sådant projekt kräver resurssäkring i form av bemanning och finansiering. Stadshus AB har tagit på sig att tillsätta konsult för projektet och förvaltningen inväntar detta beslut. För bolag som ej är kunder, men har intresse av tjänster inom leverantörsreskontra och kundreskontra, kan dessa tjänster erbjudas som de ser ut idag för förvaltningens befintliga bolagskunder. En ny prismodell för bolagen avseende ekonomiadministrationen har tagits fram för att underlätta för bolagen att jämföra kostnad för befintlig hantering av kund- respektive leverantörsreskontra med kostnaden för att använda förvaltningens tjänster.

Kommunikation







En viktig del i arbetet med att nå nämndmålen är en väl fungerande intern och extern kommunikation. Det innebär bland annat att information om förvaltningens tjänster ska vara lätt att hitta för kunderna. Under året har arbetet fortsatt med att utveckla informationen och användarvänligheten på kundwebben. Information och nyheter kommuniceras även via förvaltningens nyhetsbrev som utkommit med nio nummer under 2018.





Förvaltningen har under året arbetat med Klarspråk. Klarspråk står för klara och tydliga myndighetstexter som är anpassade för de tänkta mottagarna och skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk. Förvaltningen har genomfört 12 utbildningar för medarbetarna under 2018.

Programmet för introduktion av nya medarbetare har utvecklats och vid årets slut genomfördes en samling för alla medarbetare inom förvaltningen.

Tyck till

Nämnden har haft systemägarskap och förvaltning av den stadsövergripande e-tjänsten Tyck till som syftade till att underlätta för medborgarna att lämna synpunkter om stadsmiljön, samhällsservicen med mera. Användningen av e-tjänsten har under åren minskat och under 2017 beslutade stadens ledning i november att e-tjänsten ska avvecklas. Detta genomfördes under våren 2018.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	97,9 %			99,1 %		100 %	100 %	VB 2018
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	97,9 %			98,6 %		100 %	100 %	VB 2018
  Nämndens prognossäkerhet T2	-1 %			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	
Analys Under mål 3.5 kommenterar förvaltningen denna aktivitet.			
  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	
Analys Under året har förvaltningen planerat ett projekt för att genomföra en förstudie med syfte att ge underlag till utveckling av tjänster till stadens bolag. Ett sådant projekt kräver resurssäkring i form av bemanning och finansiering. Stadshus AB har tagit på sig att tillsätta konsult för projektet och förvaltningen inväntar detta beslut.			

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 84,5 procent och andelen nöjda kvinnor till 83,9 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 88,1 procent, att jämföra med resultatet för samma period 2017 (82,0 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 året fortsatt med förbättringsåtgärder för arbetssätt och bemanning som gett en positiv utveckling.

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 har fortsatt för att uppnå rätt bemanning och kompetens i förhållande till inflöde och uppdrag.

Förvaltningen har upphandlat ett system för optimal bemanning av resurser och kompetens inom Kontaktcenter. Systemet är implementerat för samtliga enheter inom kontaktcenter och införandet ska följas upp under det kommande året. Även arbetet med att följa upp rutiner och ansvar gällande schemaläggning, uppföljning och prognos fortsätter.

Förvaltningen har även från augusti tagit mot ett nytt uppdrag gällande att ge support för vårdnadshavare inom Skolplattformen främst gällande inloggning och handhavande frågor. Då systemstödet inte har fungerat fullt ut för berörda verksamheter har uppdraget medfört stort

tryck på kontaktcenter från vårdnadshavare och inneburit insatser utöver det som uppdraget omfattar. Detta har påverkat Kontaktcenters totala tillgänglighet och lösningsgrad.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flicko r	Perio dens utfall VB 2017	Progno s helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel inkommande frågor till kontaktcenter som löses vid första kontakten	88			87	89 %	80 %		VB 2018
 Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	68 %			66 %		85 %		VB 2018
Analys								
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 har fortsatt för att uppnå rätt bemanning och kompetens i förhållande till inflöde och uppdrag								

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 servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Verksamhetsområde lokalplanering har uppfyllt målet genom att tillhandahålla kvalificerade och resurseffektiva tjänster till stadens förvaltningar vid hantering av lokal- och fastighetsfrågor i rollen som hyresgäst och beställare av verksamhetslokaler.

I kommunfullmäktiges budget för 2018 beslöts att ”En stadsgemensam hyresförhandlingsfunktion inrättas på servicenämnden på uppdrag av kommunstyrelsen.” Under året har funktionens uppdrag, inriktning och gränsdragning mot andra nämnder tydliggjorts. Inom ramen för uppdraget har därför alla förvaltningar informerats om funktionen. Införande av funktionen har bidraget till att effektivisera arbetet med inhyrning av lokaler och i flera fall gett staden mer fördelaktiga hyresvillkor.


Under året har uppdrag utförts till 24 förvaltningar vilket i stort sett är alla förvaltningar med omfattande inhyrningar. Största uppdragsgivare har varit utbildningsförvaltningen, stadsledningskontoret, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning, kulturförvaltningen och Norrmalms stadsdelsförvaltning. Spridningen av uppdrag har fortsatt ökat både mellan förvaltningar och olika typer av verksamhetslokaler. Framförallt kan konstateras att stadsdelsförvaltnings andel har ökat. De vanligaste insatserna under året har varit i skol- och


utbildningslokaler, administrativa lokaler, bibliotek, förskolelokaler samt boenden för funktionshindrade. Den generella tjänsten stöd vid tillgänglighetsanpassning av lokaler för funktionshindrade har ökat i omfattning under året. Under året har tjänsten utemiljö tillförts.

De vanligaste tjänsterna har under året varit beställarombud/projektledning, inredning och akustik, framtagande av förslagsskisser samt systemförvaltning och hyresförhandling. Även olika utbildningar och introduktioner har genomförts.

Uppdragen varierar mycket i omfattning. Under året har totalt 104 uppdrag påbörjats, 105 har avslutats och 86 uppdrag var aktiva vid årets slut vilket i stort sett i nivå med 2017. Totalt har cirka 11 650 timmar fakturerats.

Lokalplanering har under året arbetat vidare med sitt interna kvalitetsarbete genom att för andra året i följd deltagit i kvalitetsutmärkelsen.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda uppdragsgivare	93,72 %			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.

Verksamhetsområde HR-service har nått årsmålet för kund- och kandidatnöjdheten och efterfrågan av tjänsterna har ökat jämfört med föregående år.

Sammantaget har HR-service utfört 813 rekryteringsuppdrag under året vilka sammanlagt har resulterat i att 983 personer har fått nytt arbete. Av dessa avser 272 uppdrag lärarekryteringar vilket är fler än avtalat och är ett resultat av en uppskattad tjänst.

Av uppdragen är 65 procent stöd genom hela rekryteringsprocessen varav 18 procent är

chefsrekryteringar. Second opinion har fortsatt att öka och utgör 15 procent av uppdragen.

Under året har cirka 370 personbedömningar utförts i egen regi med stöd av arbetspsykologiska urvalsverktyg och HR-service har under året hållit 13 utbildningar i kompetensbaserad rekrytering.




Arbets sättet har kontinuerligt utvecklats och förbättrats under året, med utgångspunkt från kunderna och medarbetarnas synpunkter. HR-service tjänster har vid ett flertal tillfällen marknadsförts ute på förvaltningarna och bolagen på olika sätt och verksamhetsområdet har representerat staden på flera arbetsmarknadsmässor samt berättat om staden som arbetsgivare vid flertal olika tillfällen. Nio bolag har under året nyttjat HR-service tjänster jämfört med fem bolag 2017.

Det har inte varit aktuellt att stötta Stadsledningskontoret med omställningsarbete under året.

Verksamheten har under året arbetat utifrån handlingsplanen HBTQ och inkludering som togs fram 2017 i samband med att verksamheten diplomerades. I kund- och kandidatenkäter har upplevelsen av inkluderande och icke-diskriminerande process särskilt följts upp med gott resultat.

Pilotprojekt för uppföljning av resultatet av rekryteringar där djupintervju och urvalsverktyg använts gjordes i början på året och dessa uppföljningar har fortsatt under 2018 och blivit en del av arbetsprocessen.

Verksamheten erbjöd under våren en searchtjänst som ett pilotprojekt bekostat av nämndens resultatfond. Detta projekt föll väl ut och har under hösten erbjudits mot timarvode och del av kostnaden har finansierats av resultatfonden även under hösten. Under 2019 erbjuds detta som en tilläggstjänst som finansieras av priset mot kund fullt ut.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda kunder (HR-service)	96 %			98 %		95 %		VB 2018
 Andel nöjda rekryterade kandidater	97 %			96 %		93 %		VB 2018
 Antal uppdrag utförda av HR-service	541			736	512	512 st		VB 2018

Nämndmål:

Service-nämnden ska effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Upphandlingsverksamheten har planenligt genomfört ett antal centrala upphandlingar med tillhörande avtalsförvaltning. Kundernas nöjdhet med de centrala avtalen har undersökts i en kundenkät direkt till de funktioner i staden som mest kommer i kontakt med upphandling- och inköpsverksamheten. Resultatet visar på en hög nöjdhet med avdelningen som helhet. Under

året har även verksamhetsspecifika upphandlingar, rådgivning samt kvalitetsgranskning inom upphandlingsområdet genomförts.

En stor andel av de centrala avtalen har anslutits till stadens inköpssystem för att skapa en sammanhållen digital inköpsprocess för staden. Den statistik som tas fram från stadens inköpssystem kan på sikt bidra till bättre underlag till de centrala avtalen och hur de tas fram.

Verksamheten har svarat för upphandling och förvaltning av cirka 40 olika varu- och tjänsteområden där fullmäktige beslutat om central upphandling. Verksamheten har också svarat för samordning och upphandling samt i vissa fall även avtalsförvaltning inom ytterligare 14 varu- och tjänsteområden där nämnder och/eller bolag valt att ingå i gemensam upphandling. Tydliga kvalitetskrav har ställts i all upphandling.

Enskilda förvaltningar och dess verksamheter har erbjudits möjlighet att avropa upphandlingsrelaterade tjänster i form av konsultstöd. Under perioden har 64 förfrågningar om upphandlingsuppdrag erhållits av vilka 46 (72 procent) har genomförts. På grund av resursbrist har 18 förfrågningar inte kunnat hanteras.

Kommunstyrelsen har i samarbete med verksamheten arbetat intensivt med upphandlingsarbetet av ett nytt centralt avtalssystem för stadens nämnder och bolagsstyrelser, samt nytt e-upphandlingssystem för stadens nämnder. Tyvärr har upphandlingen avbrutits och en ny upphandling ska startas upp 2019.

Verksamheten har under året erbjudit stadens förvaltningar hjälp vid lämning av egen regi-
anbud. Dock har det inte varit någon efterfrågan av denna tjänst i staden under året.

Upphandling och inköp har, genom förvaltningsuppdraget av e-handel, stöttat stadens arbete med att skapa en sammanhållen digital inköpsprocess. Centrala-, gemensamma och lokala avtal har anslutits till stadens inköpssystem. Supportfunktionen har utvecklats och är idag en viktig strategisk funktion för att stötta stadens beställare i att beställa i inköpssystemet. En gedigen utbildningsplan har genomförts och lokal närvaro hos stadens inköpsfunktioner har utökats, vilket varit mycket uppskattat.

Under året har en beställningscentral för persontransporter etablerats. Som effekt har stadens leverantörer haft goda förutsättningar för sina uppdrag vid avtalsstart i mars månad. Även förlängningar av stadens beställningar har skett strukturerat och med god framförhållning. Verksamheten deltog i kommunstyrelsens arbete för samlastning av stadens egna varuleveranser, där även trafiknämnden och exploateringsnämnden ingår. En slutrapport lämnades i början av året.

Under året har nämnden fått ett utpekad ansvar som kategoriägare för inköpskategori livsmedel. Arbetet med att sätta struktur både arbetsmässigt och organisatoriskt pågår.

Verksamheten har regelbundet varit representerad vid möten med stadens upphandlarnätverk samt vid möten för inköpsamordnare. Dessutom har verksamheten deltagit i SKL Kommentus nätverk kring SFTI-standarder.

Under året har flera upphandlingar genomförts där särskilda kontraktsvillkor har ställts gällande arbetstid, lön samt semester. En av upphandlingarna där villkoren ställts enligt tidigare, har en uppföljning genomförts och slutsatser av detta arbete har tillvaratagits. Verksamheten kommer framöver att erbjuda nämnderna stöd i att använda arbetsrättsliga villkor i samband med upphandlingar samt stöd vid uppföljning av villkoren.

Nämndens arbete med att effektivisera koncernens telefoni har bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen. Under året har fokus legat på att förbättra kunskapen hos stadens administratörer av databasen Marvin. Vid två tillfällen har utbildning genomförts med totalt 35 deltagare, utöver dessa tillfällen har nio administratörer genomgått enskild utbildning. Besök hos stadens förvaltningar och bolag har genomförts, ibland tillsammans med leverantören.

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)	84,91 %			59 %		75 %		2018
● Andel nöjda kunder avseende genomförande av uppdrag	97,5 %			100 %		95 %		2018

Nämndmål:

Servicenämnden 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.

Förvaltningens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration har bedrivits enligt plan. Arbetet med att standardisera och utveckla ekonomiprocesserna har under året fortsatt i samarbete med stadsledningskontoret och verksamhetens kunder (förvaltningar och bolag).

De effektiviseringar av arbetssätt och processer som gjorts internt fram till nu avseende ekonomiadministrationen har nått en nivå där fortsatt utveckling med befintlig teknik ger mindre effekt. Ökad digitalisering och automatisering är centralt för att lyckas med uppdraget att effektivisera stadens ekonomiadministration. En ökad digitalisering och automatisering bidrar till att kostnaderna för verksamheten på sikt minskar, ledtider kortas och andelen korrekta transaktioner ökar. Under året har därför arbete med digitalisering och automatisering påbörjats internt inom ekonomiadministrationen vilket kommer fortsätta även

framgent.

De automatiserings- och digitaliseringsinsatser som utförts inom Agresso under 2018 har medfört effektiviseringar och bättre kontroll för staden som helhet. För förvaltningen har dessa inneburit nya arbetsätt och nya arbetsuppgifter som har ökat behovet av bemanning i processerna leverantörsreskontra och kundreskontra. Detta har hanterats inom ramen för befintlig personal tack vare de positiva effekter förvaltningen nått genom effektiviseringen inom dessa processer. Den totala effekten av automatiseringen blev under 2018 marginell på såväl uppdrag som bemanning.

Under 2018 initierade stadsledningskontoret, i samarbete med Nordea, ett arbete med att utveckla tekniken vilket berör förvaltningens KassaBank-process. Förvaltningen har varit delaktig i arbetet och konstaterar att denna förändring innebär ökad automatisering och kommer att påverka bemanningen under kommande år. En uppskattning är att det rör sig om en minskning på 2-3 heltidstjänster inom processen under 2019.

För att förstärka samarbetet med kunderna har förvaltningen under året, utöver ordinarie kundmöten, genomfört dialogmöten och workshops inom ekonomiområdet. Tre uppskattade dialogmöten genomfördes kring de två största gemensamma ekonomiprocesserna (kundreskontra och leverantörsreskontra) dit samtliga förvaltningar bjöds in. Några av resultaten från dessa möten var:

- att kunderna fick svar på många av sina frågor kring hantering i processerna,
- att en satsning på Klarspråk för förvaltningens medarbetare inom ekonomiadministrationen beslutades,
- att förvaltningen under året påbörjat ett arbete med att se över formuleringar och innehåll i de ekonomiadministrativa e-postmallarna,
- att en efterföljande workshop avseende kravhantering genomfördes med kunderna

Förutom workshop i kravhantering i leverantörsreskontran har under året även hyresadministrationen hållit flera uppskattade workshops tillsammans med kunderna.

Avseende produktivitet är några exempel på vad som uppnåtts under året följande:

- Kundreskontra och leverantörsreskontra: Antal fakturor per helårsarbetare och månad uppgår under 2018 till 5151 (mål 5100) för kundreskontra och 3445 (mål 3100) för leverantörsreskontra. Årsmålen avseende produktivitet är uppnådda och överträffade och verksamheten har hanterat en ökning (både mot budget och jämfört med föregående år) av arbetskrävande moment i form av makuleringar av kundfakturor (+34 procent jämfört med föregående år), återbetalningar av kundfakturor (+32 procent jämfört med föregående år) samt en ökning av antalet påminnelser i leverantörsreskontra (+6 procent jämfört med föregående år).
- Hyresadministration: Under året uppnådde hyresadministrationen en minskning av antalet felaktigt uppgivna hyror till brukare från berörda förvaltningar med 60 procent.
- Avgiftshantering: Ett nytt elektroniskt arbetsätt för efterkontroller har införts vilket ersätter tidigare manuella kontroller. Implementationen var planerad till januari 2018, men stötte på tekniska problem, vilka förvaltningen inte hade egen rådighet över. Detta medförde att den nya lösningen inte var på plats förrän juni 2018. Förseningen ledde till att stadsdelsförvaltningarna Spånga-Tensta och Skarpnäck kontrollerades manuellt i väntan på teknisk lösning och att övriga berörda förvaltningar hanterades med det nya elektroniska arbetsättet. Trots förseningen lyckades förvaltningen




genomföra samtliga efterkontroller i god tid innan årsskiftet, de sista blev klara i november. De manuella kontrollerna inbringade cirka 1,5 Mnkr och resterande elektroniska kontroller inbringade ytterligare cirka 25,5 Mnkr. Totalt säkerställdes under året således inkomster motsvarande 27 Mnkr för staden som helhet avseende år 2016.

- Redovisning: Tilläggstjänsten motpartsavstämningar har standardiserats vilket innebär att personberoendet elimineras helt och hanteringen snabbas upp ytterligare.
- Systemförvaltning: Under året har kartläggning genomförts av de integrationer som genererar flest felposter vid inläsning till huvudbok. Denna resulterade i förslag och åtgärder under året, framförallt avseende inläsningar från Paraplysystemet. Genomgång och åtgärder är genomförda förvaltningsvis under året vilket resulterat i minskat antalet poster i fellistor vid inläsning och därmed effektivare hantering.

Under året har tillgänglighet via funktionsbrevlådor och via telefonisupport varit mycket god. Tillgängligheten i telefon har följts upp löpande under året genom statistik i vårt telefonsystem Call Guide som visar att 86 procent av samtalen besvaras inom 60 sekunder (Servicenivå 1) och totalt 93 procent av samtalen besvaras inom 180 sekunder (Servicenivå 2). Detta bekräftas också av årets kundenkät där kunderna anger att 86 procent är nöjda med tillgängligheten via telefon och 90 procent är nöjda med tillgängligheten via e-post 90 procent vilket är en höjning jämfört med resultatet från föregående år.

Andelen kunder som är nöjda med tjänster och service som helhet har också ökat under året från redan höga nivåer. I samtliga frågor i årets kundenkät kring hur nöjd man är (till exempel med bemötande och information, verksamhetens förmåga att ge effektiv service samt stöd och vägledning, arbete enligt serviceavtal) är årets resultat en höjning jämfört med föregående år. Nöjd-Kund-Index (NKI) når glädjande 71 (68 år 2017), vilket är det högsta resultatet för ekonomiadministrationen sedan mätningarna startade 2009. Det framgår vidare att 88 procent är nöjda med verksamheten som helhet (84 procent 2017) och även om detta inte når målet för året så är det en god höjning som sammantaget med övriga resultat tydligt visar att verksamhetens tjänster och service under året fortsatt utvecklas i rätt riktning.

Kompetensutveckling har genomförts enligt plan och utifrån uppkomna behov. Utbildning har getts i ekonomisystemet Agresso M4. En information kring GDPR har hållits för samtliga medarbetare under våren och alla medarbetare har tagit den Grundkurs i Dataskydd som finns tillgänglig via stadens utbildningsplattform. I syfte att utveckla kommunikation och professionellt bemötande har utbildningar i Talkmap genomförts och alla medarbetare som arbetar i telefon har också erbjudits medlyssning och coaching, individuellt och/eller i grupp. Vidare har cirka 50 medarbetare under hösten gått en utbildning i Klarspråk med syfte att höja kvaliteten i den skriftliga kommunikationen med kunderna ytterligare. Under året har en ny arbetsbeskrivning för verksamhetsområdet avseende handledning och introduktion av nya medarbetare tagits fram med syfte att säkerställa en snabb och säker introduktion av nya medarbetare. Flera medarbetare har dessutom praktiserat inom annan process för att öka förståelsen för hur de olika processerna påverkar varandra och för att öka samverkan mellan enheterna. Nya medarbetare har deltagit i introduktionsutbildning samt introducerats i arbetet med utveckling och förbättring av verksamhetens processer.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognoss helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	88 %			84 %		90 %		2018
Analys								
88 procent är nöjda med verksamheten som helhet (84 procent 2017) och även om detta inte når målet för året så är det en god höjning som sammantaget med övriga resultat tydligt visar att verksamhetens tjänster och service under året fortsatt utvecklas i rätt riktning.								
 Antal kundfakturor per årsarbetare och månad, genomsnitt	5 151 st			5 423 st		5 100 st		VB 2018
 Antal leverantörsfakturor per administratör och månad, genomsnitt	3 445			3 566	3 445	3 100		VB 2018

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

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

Antalet administrerade löner per årsarbetare och månad är i genomsnitt 1 166 vilket innebär att nämndens årsmål om 940 överträffas. Totalt har 677 976 löner administrerats under året vilket innebär en ökning med mer än 3 procent jämfört med 2017 (655 837). Volymen blev därmed något större jämfört med budgeterad nivå, främst beroende på ett ökat antal anställda inom stadens verksamheter.

Pensionsadministrationen har totalt handlagt 4145 pensionsärenden, samt 2160 avtalsförsäkringsärenden. Verksamheten har tillsammans med Pensionsmyndigheten genomfört informationsmöten både för anställda mitt i livet och över 55 år. Under året har informationsmöten genomförts vid 24 tillfällen och 1206 anställda inom förvaltningarna har deltagit. Verksamheten har även uppdrag från flera av stadens bolag, Stockholmshem och S:t Erik Liv.

Förutom utbildnings- och informationsinsatser har antalet tilläggstjänster som avser rättningar bakåt i tiden ökat under året. Verksamheten har fortsatt att genomföra åtgärder för att öka kundnöjdheten gällande tillgänglighet och information samt bemötande och service. Detta har bland annat handlat om att erbjuda mer information och stöd samt tilläggstjänster till lönerapporterande chefer och assistenter för att lönehanteringen ska bli kvalitetssäkrad och effektivare. Verksamheten har ökat öppettiden i telefon för chefer och assistenter till heldag mot tidigare tillgänglighet mellan kl. 8-15. Utbildningar för assistenter och chefer i effektiv lönehantering har genomförts vid 32 tillfällen med 194 deltagare varav 15 tillfällen ute hos kunderna. Vidare har informationen kontinuerligt uppdaterats på kundwebben med för perioden aktuell information.

Sammanlagt har 104 545 samtal inkommit via det gemensamma telefonnumret för löne- och pensionsfrågor. Det är en minskning av antal samtal med nästan 18 procent mot föregående år (122 945 samtal 2017). Under senare delen av året har verksamheten infört legitimering med Bank-Id i kundsupporten, detta för att de medarbetare som ringer ska få en säkrare hantering av sitt ärende och våra medarbetare känna sig trygga i att de informerar rätt person.

Kundsupporten har genomsnittligt över tid klarat de uppsatta målen för att lösa inkomna ärenden vid första kontakten och anträffbarheten har i genomsnitt varit 89 procent. De samtal som inkommer från chefer och assistenter har under året blivit längre vilket tyder på att de behöver mer stöd och hjälp med frågor kring lön.



Verksamheten samverkar kontinuerligt med stadsledningskontoret, som är systemägare för lönesystemet, samt den driftsansvariga utföraren Tieto.

Verksamheten har fortsatt utvecklingen av modellen för daglig styrning genom att digitalisera den manuella räkningen av inkomna underlag och bedömningen är att detta tillsammans med omfördelning av arbetet från enhetsnivå till teamnivå bidragit till en jämnare och effektivare leverans per månad och till en bättre arbetssituation för medarbetarna. Under året har ett intensivt arbete pågått med att dokumentera och uppdatera pensionsprocesserna samt uppdaterat rutiner, vilket är ett viktigt led till att uppnå det förväntade resultatet. Förbättringsarbetet har haft fokus i ett tydligt kundperspektiv. Vid årets kundmöten har fokus varit på hur vi kan stödja förvaltningarnas verksamheter att minska deras kostnader.

Medarbetarna har deltagit vid uppföljning och bedömning av hur verksamheten uppfyller mål och åtaganden. Detta sammanställs och används också som underlag för fortsatt utveckling och förbättring av verksamheten.

Löneadministratörernas och pensionshandläggarnas roll förändras och inriktas mer än tidigare på professionell vägledning och stöd kring löne- och pensionsadministration. Dialog kring vad god service innebär utifrån gällande gränssnitt och serviceavtal och förvaltningens värdegrund skapar en gemensam syn på kundbemötande. Hög kompetens i bemötande skapar förutsättningar för god service och stärker rollen som professionella löneadministratörer och pensionshandläggare. Coachning i enlighet med Talkmap ger möjlighet till direkt återkoppling och uppföljning och alla medarbetare har genomgått utbildning i Talkmap. I årets kundundersökning fick verksamheten ett mycket bra resultat i just bemötande.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
-----------	------------------	--------------------	--------------------------	--------------------------	---------------	--------	-------------	--------

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nöjda kunder gällande löne-och pensionsadministrationens service och tjänster	90 %			90 %		90 %		2018
 Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	1 166			1 031	1 166	940 st		VB 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 bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen fortsätter arbetet med att utbilda all personal i jämställdhetsintegrering. Under året har fyra utbildningstillfällen genomförts och samtliga nyanställda medarbetare har deltagit i 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 under året 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.

Förvaltningen har medverkat i revidering av stadens tillämpningsföreskrifter för hantering av avgifter i förskola, fritidshem och pedagogisk omsorg. Förvaltningen har lyft problematiken med att kvinnan automatiskt sätts som räkningsmottagare och de konsekvenser det i vissa fall medfört när föräldrarna gått skilda vägar. I de tidigare tillämpningsföreskrifterna utgick alltid den inkomstbaserade avgiften från folkbokföringen även om det var känt att familjen i verkligheten förändrats. En i praktiken ensamstående förälder (oftast mamman som räkningsmottagare) med barn i stadens verksamheter kunde därmed vara tvungen att betala en avgift som beräknades på en inkomst som familjen inte hade tillgång till. I den nya

tillämpningsföreskriften har utrymme skapats för stadsdelsnämnderna att i enskilda fall göra en alternativ bedömning av hur hushållet är sammansatt som inte behöver följa folkbokföringsuppgifterna. Därigenom kan en ensam förälder få en avgift som baseras på hushållets faktiska inkomst.

Nämndmål:

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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.

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 bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen har under året intensifierat arbetet med sjukfrånvaron. En kartläggning av hälsa och sjukfrånvaron inom förvaltningen har genomförts med hjälp av företagshälsovården och Nyckeltalsinstitutet. En fördjupad analys av resultatet har gett en god samlad bild över sjukfrånvaron på förvaltningen. Förvaltningens chefer har utbildats i rehabilitering och hur man agerar på tidiga signaler.









Sjukfrånvaron har minskat jämfört med motsvarande period tidigare år och uppgår nu till 5,9 procent. Den längre frånvaron har minskat till 3,4 procent, delvis är detta ett resultat av aktiva rehabiliteringsinsatser med enskilda individer. Korttidsfrånvaron har ökat något till 2,5 procent jämfört med årsmålet 2,2 procent.

En förstärkning av förvaltningens HR-funktion har genomförts genom att ytterligare en HR-konsult har anställts.

En utveckling av arbetsmiljöarbetet har påbörjats med nya rutiner för det systematiska arbetsmiljöarbetet på förvaltningen. Samtliga enheter har genomfört arbetsmiljöronder avseende den fysiska arbetsmiljön samt den organisatoriska och sociala arbetsmiljön utifrån det nya gemensamma materialet. Resultatet har sammanställs i arbetsmiljörapporter för verksamhetsområdena och på förvaltningsövergripande nivå.

I syfte att öka kompetensen i hjärta- och lungräddning inom förvaltningen har 48 medarbetare erbjudits utbildning. Det första av två utbildningstillfällen genomfördes i slutet av året.

Samtliga nyanställda chefer har fått kunskap i utvecklande ledarskap, den chefsutvecklingsmodell som förvaltningen valt att erbjuda samtliga chefer.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex ♀	84	85	84	81		82	81	2018
  Index Bra arbetsgivare ♀	82			84		85	84	2018
Analys								
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.								
  Sjukfrånvaro ♀	5,9 %	2,1 %	6,6 %	6,7 %	5,9 %	6,5 %	tas fram av nämnden	VB 2018
  Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	2,5 %	1,7 %	2,6 %	2,25 %	2,5 %	2,2 %	tas fram av nämnden	VB 2018
Analys								
Korttidsfrånvaron har gått upp något i jämförelse med tidigare år och ligger högre än årsmålet, medan den längre sjukfrånvaron minskat under perioden. Fortsatt analys och aktivt arbete med tidiga insatser vid frånvaro ska bedrivas.								

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

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämnden bidrar till målet genom att verksamhetsområdet HR-service i sina rekryteringstjänster tillämpar kompetensbaserad rekrytering.

HR-service har under året arbetat utifrån handlingsplanen *HBTQ och inkludering* som togs fram 2017 i samband med att verksamhetsområdet diplomerades.

Inom verksamhetsområdet driver en utsedd grupp arbetet med mångfaldsfrågor. De och granskar och reviderar aktuella rekryteringsprocesser för att de ska vara inkluderande och icke-diskriminerande och att urvalsbeslut baseras på kompetens, potential och motivation.

I kund- och kandidatenkäter har upplevelsen av inkluderande och icke-diskriminerande processer särskilt följts upp med gott resultat.

Förvaltningen har även genomfört 13 utbildningar i kompetensbaserad rekrytering för fem olika förvaltningar inom staden.

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

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet.

Förvaltningens insatser har resulterat i en ökad medvetenhet inom förvaltningen om barnets rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering gällande barn.

För att nå målet har stadens barnombudsman deltagit på ett av förvaltningens chefsforum och startat dialogen om hur nämndens verksamheter kan ha viss indirekt påverkan på barn. Förvaltningen kan 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. Förvaltningen har bevakat barnperspektivet vid framtagande av tjänsteutlåtanden men har inte haft något ärende under 2018 där barnchecklistor har varit aktuellt.

Barnkonsekvensanalyser har varit ett aktuellt ämne på förvaltningens ledningsgrupp vid verksamhetsplanering för kommande år.

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

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

Under året har medarbetare inom Kontaktcenter deltagit i föreläsningar och utbildningar inom Stockholms stads program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld. På verksamhetsområdets arbetsplatsträffar diskuteras de interna rutinerna kring hur hotfulla situationer ska 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 delvis



Analys


Förvaltningen bedömer att nämnden delvis bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet.

Nämnden bidrar till måloffyllelsen 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.

HR-service stämmer av graden av tillgänglighet i alla rekryteringsuppdrag och verkar för att tydligt ange detta i rekryteringsannonserna och ha ett inkluderande förhållningssätt i urvalet av kandidater.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel invånare som är	85	85,29	84,44	85		90	tas fram	VB

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/pojkar	Utfall kvinnor/flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognoss helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm							av nämnden	2018

Nämndmål:

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

 Uppfylls delvis

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 delvis kommer uppfyllas. Förvaltningen arbetar med tillgänglighet inom alla verksamhetsområden. Dessvärre når förvaltningen inte indikatorn med årsmålet om 90 procent som är nöjda med servicen som helhet inom Kontaktcenter. Förvaltningen arbetar för att förbättra resultatet bland annat med åtgärder för effektivare bemanning och kompetensutveckling.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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



Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.



Nämnden har genom upphandlingsverksamheten bidragit till att staden utvecklas i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Verksamheten har ställt krav gällande samhällsansvar när detta motiverats av upphandlingens art. Vidare har verksamheten fortsatt arbetet avseende kravställning om sociala krav och arbetsrättsliga villkor i upphandling. En första uppföljning av utställda krav gällande arbetsrättsliga villkor slutfördes under 2018 och utifrån detta arbete kunde en rad slutsatser dras och bidra till utveckling av hur uppföljning av utställda krav ska genomföras framöver. Nämnden fick tillsammans med arbetsmarknadsnämnden i uppdrag att tillsammans med stadsledningskontoret etablera en funktion, från vilken förvaltningarna kan efterfråga konsultativt stöd i att använda arbetsrättsliga villkor. Förväntansnivån kartlades och det var svårt att få en entydig bild över vilket behov av stöd som förvaltningarna förväntar sig av serviceförvaltningen. Förvaltningen kommer, på samma sätt som upphandlingsstöd erbjuds, erbjuda övriga förvaltningarna stöd i att ställa krav om arbetsrättsliga villkor samt hur uppföljning av dessa kan ske. Staden deltar i SKL Kommentus upphandling av ramavtal på nationell nivå för tredjepartsrevisioner.







Förvaltningen har deltagit i kommunstyrelsens arbete med att upphandla och implementera ett centralt avtalssystem samt ett nytt e-upphandlingsstöd, som tidigare redovisats under mål 3.5. Arbetet har fortsatt under 2018 och kommer att fortsätta in i 2019.

Upphandlingsprocessen inom förvaltningen är tydligt definierad och utgår från stadens program för upphandling och inköp. Under året har arbetet med avtalsförvaltning och avtalsuppföljning utvecklats ytterligare för att säkerställa att befintliga avtal är ändamålsenliga och för att gjorda erfarenheter systematiskt tillvaratas inför kommande avtal.

Under året har nämnden fått ett utpekat ansvar som kategoriägare för inköpskategori livsmedel. Arbetet med att sätta struktur både arbetsmässigt och organisatoriskt pågår.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	55 %			29 %	54 %	90 %	Tas fram av nämnden	VB 2018
Analys								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2017	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
Anledningen till att förvaltningen inte når det ställda mål är att: <ul style="list-style-type: none"> Ett flertal av förvaltningens tjänstebeställningar som är gjorda i Agresso inköp inte har innehållit något ordernummer och det påverkar utfallet beställning kan inte läggas i Agresso inköp, men belastar statistiken negativt, då leverantören är ansluten i centralupphandling för att förvaltningens systemutnyttjande ska öka, har förvaltningen under året genomfört utbildning för alla chefer och har planerat utbildning av godkännare och av rekvisiter. 								
 	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 avtalshandling	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

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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning – uppföljning av driftbudget

Analys av resultaträkning

Bokslutet redovisar ett överskott om 0,9 mnkr före och efter resultatdispositioner.

Ekonomiskt årsutfall för 2017 och 2018

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2018	Bokslut 2017	Differens mellan åren
Kostnader	251,7	237,2	14,5
Intäkter	248,5	234,5	14,0
Netto	-3,2	-2,7	-0,5

I jämförelse med 2017 har kostnaderna sammantaget ökat med 14,5 mnkr och intäkterna med 14,0 mnkr. Denna ökning beror främst på ökade volymer och utökade uppdrag.

De högre volymerna och de utökade uppdragen har bidragit till ökade personallönekostnader från 188,1 mnkr (2017) till 199,7 mnkr (2018).

Uppföljning av driftsbudget

Resultat per verksamhetsområde

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget 2018	Bokslut 2018	Budget avvikelse 2018	Bokslut 2017
Kostnader				
Nämnd och administration	53,0	56,1	-3,1	51,4
Löneadministration	44,8	42,2	2,6	38,7
Upphandling	33,5	30,5	3,0	29,7
Ekonomiadministration	62,4	59,2	3,2	58,1
Kontaktcenter	41,2	42,0	-0,8	39,2
HR Service	11,8	11,0	0,8	10,7
Lokalplanering	8,8	8,7	0,1	7,8
Avskrivningar och internränta	1,8	2,0	-0,3	1,6
Summa kostnader	257,2	251,7	5,5	237,2
Intäkter				
Nämnd och administration	2,0	2,1	0,1	2,5
Löneadministration	55,2	54,9	-0,3	49,3
Upphandling	38,7	32,8	-5,9	33
Ekonomiadministration	78,8	78,9	0,1	76,3
Kontaktcenter	53,2	54,2	0,9	50,2
HR Service	14,6	14,9	0,3	14,1
Lokalplanering	10,6	10,7	0,1	9,1
Summa intäkter	253,1	248,5	-4,6	234,5
Resultat före bokslutsdisposition	-4,1	-3,2	0,9	-2,7
Ingående resultatfond		7,6	7,6	8,9
Årets förändring av resultatfond		0,0	0,0	1,3
Utgående resultatfond		7,6	7,6	7,6

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget 2018	Bokslut 2018	Budget avvikelse 2018	Bokslut 2017
(överföring till 2018)				
Resultat efter bokslutsdisposition		-3,2	0,9	-1,4

Kommentarer till det ekonomiska utfallet totalt och 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.

Underskottet avser bland annat ökade kostnader för personalrekrytering om 1,3 mnkr. Förvaltningen har haft en högre personalomsättning än beräknat, speciellt inom verksamhetsområdena Ekonomi och Lön och Pension.

Ombyggnaden av Kontaktcenters nya lokaler har investeringsförts och skrivs av på hyreskontraktets längd. Hyreskontraktet löper fram till 2020-12-31 och medför en ökad avskrivningskostnad på 0,3 mnkr.

Underskottet avser även ökade kostnader på 1,4 mnkr för robotiseringsprojektet, pilot projektet LinkedIn search och kompetensutvecklingsinsatser. Dessa satsningar var planerade att finansieras via resultatfonden men då det ryms inom förvaltningens totala utfall nyttjas inte fonden.

Lön och pension

Verksamheten prognostiserar nettoöverskott om 2,3 mnkr som främst avser minskade personalkostnader om 2,6 mnkr. Överskottet beror på högre personalomsättning än beräknat samt vakanser. Intäkterna minskar med 0,3 mnkr.

Upphandling och inköp

Verksamheten prognostiserar ett nettounderskott om 2,9 mnkr.

Kostnaden för personal har minskat med 3,0 mnkr på grund av personalomsättning och vakanser.

Verksamheten prognostiserar även minskade intäkter om 5,9 mnkr. Intäkterna minskar dels på grund av att färre resurser kunnat läggas på uppdragsupphandlingar då centrala upphandlingar prioriteras och tagit mer tid i anspråk än planerat. Underskottet beror även på att anslaget för E-handel inte har täckt verksamhetens samtliga kostnader för att fullgöra uppdraget enligt överenskommen servicenivå.

Ekonomi

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 3,3 mnkr. Överskottet beror dels på minskade personalkostnader om 3,2 mnkr och dels på ökade intäkter om 0,1 mnkr.

De minskade kostnaderna avser högre personalomsättning än beräknat samt sjukfrånvaro och vakanser som ej har täckts med vikarier.

Kontaktcenter

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 0,1 mnkr.

Överskottet är ett resultat av ökade intäkter om 0,9 mnkr och ökade kostnader om 0,8. De ökade intäkterna beror på under året tillkommande uppdrag och de ökade kostnaderna för bemanningen av dessa.

HR-service

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott på 1,1 mnkr. Överskottet avser lägre personalkostnader 0,8 mnkr och högre intäkter 0,3 mnkr än beräknat. Överskottet kan förklaras med att verksamheten har haft en hög personalomsättning och fler uppdrag slutförts med färre HR-konsulter. I början av hösten och efter valet 2018 gick orderingången ned och verksamheten prognostiserade en minskning av intäkter men med en lägre beläggningsgrad hann man slutföra fler uppdrag än beräknat så minskningen uteblev.

Lokalplanering

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 0,2 mnkr. Överskottet består av 0,1 mnkr ökade intäkter och 0,1 mnkr i lägre personalkostnader.

Resultatenheter

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

Serviceämnden är en resultatenhet. Den totala bruttoomslutningen uppgår till 251,7 mnkr och för året redovisas ett nettoöverskott om 0,9 mnkr. Serviceämnden föreslår att ingående resultatfond om 7,6 mnkr överförs till nästkommande år (se bilaga 1)

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.

Bokförda utgifter uppgår till 2,6 mnkr, vilket innebär en avvikelse om 0,1 mnkr.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Verksamhetsprojekt (driftsprojekt)

Stocket återbruk

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 tertialrapport 1 2018. För att täcka de totala kostnaderna för projektet begärde nämnden och blev beviljade ytterligare en budgetjustering om 0,9 mnkr. Av de 3,1 mnkr som beviljades för projektet nyttjades 3,0 mnkr 2018.

Ombudgeteringar

Medel för lokaländamål

Analys av balansräkning

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2018-12-31.

Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 50 165 686,25 kr. Av omslutningen avser 5 541 736,44 kr anläggningstillgångar som består av inventarier. Omsättningstillgångar uppgår till 44 623 949,81 kr och avser i huvudsak interna fordringar. Kundfordringar uppgår till 24 381 847,96 kr. Förutbetalda kostnader uppgår till 3 911 019,34 kr och upplupna intäkter uppgår till 16 278 980,57 kr.

I jämförelse med 2017 har tillgångarna totalt ökat med 7 300 345,05 kr. Ökningen beror främst på högre omsättningstillgångar. Kundfordringarna har ökat med 6 218 546,00. Ökningen är ett resultat av förvaltningens ökning i omsättning.

Anläggningstillgångarna har ökat med 637 661,84 kr efter ombyggnation av Kontaktcenters nya lokaler.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 50 165 686,25 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 4 900 769,65 kr, varav leverantörsskulden uppgår till 3 294 971,52 kr. Upplupna kostnader uppgår till 1 573 363,13 kr och avser i huvudsak IT-, telefoni- och lönekostnader.

I jämförelse med föregående år har skulderna minskat med 1 740 138,88 kr. Minskningen avser främst leverantörsskulder om 1 709 000,87 kr.

Eget kapital uppgår till 45 264 916,60 kr och har ökat med 9 040 483,93 kr i jämförelse med samma period föregående år.

Övrigt

Kvalitetsarbete

Förvaltningen följer stadens integrerade ledningssystem (ILS) och stadens program för kvalitetsutveckling. Verksamhetsområdena tar i det årliga arbetet med verksamhetsplanering fram sina mål. Detta sker med utgångspunkt från kommunfullmäktiges mål, förvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund samt i beaktande av kundernas och medborgarnas behov och önskemål.

Målen har under året följts upp i samband med tertialrapporter och på arbetsplatsträffar. Stor vikt läggs vid uppföljning och utvecklingsarbete. Samtliga enheter/avdelningar genomför kund- eller medborgarundersökningar.

Med utgångspunkt från analys av uppföljningar och resultat sker utvecklingsarbete i olika former beroende på verksamhetens karaktär. Detta kan handla exempelvis om tjänsteutveckling eller mer generellt inriktad verksamhetsutveckling.

Verksamhetsområde ekonomi arbetar med systematiska förbättringar genom att den årliga kundundersökningen går igenom enhetsvis med samtliga medarbetare och ger insikter i var insatser behöver göras under kommande period.

Förbättringsarbetet sker metodiskt med hjälp av olika metoder och verktyg, bland annat från LEAN, och involverar samtliga medarbetare inom respektive process. Medarbetare lämnar löpande förslag till kontinuerliga förbättringar dels utifrån önskemål eller behov som framkommit i den dagliga kommunikationen med kunder, i kundmöten eller som väckts av ett internt behov i det dagliga arbetet. Dessa förslag utvärderas, prioriteras och utvecklas i verksamhetens olika processgrupper.

Inom verksamhetsområde HR-service följs avslutade uppdrag upp genom enkäter till kunder och kandidater. Goda exempel och synpunkter från dessa lyfts systematiskt minst två gånger per år både individuellt och i grupp för att utveckla verksamhetens kvalitet. Avdelningen arbetar löpande med systematisk erfarenhetsdelning kring det egna arbetssättet och detta dokumenteras och eventuella förbättringar lyfts inom verksamhetsområdet.

Verksamhetsområde lön och pension har bland annat kundundersökningen som ett underlag till förbättringar. En strukturerad avvikelshantering är också ett effektivt verktyg för förbättring och utveckling av kvalitén. Med fastställda uppföljningsrutiner identifieras kunskapsluckor eller brister i rutiner och arbetssätt.

Inom verksamhetsområde lokalplanering utvecklas verksamheten genom en rad olika forum för att inhämta, ta till vara på och sprida information. Det är tydligt uttalat att arbetet med verksamhetsutveckling ligger inom ramen för medarbetarskapet.

”Verksamhetsutveckling är allas ansvar och kräver ett aktivt medarbetarskap. Viktigast, vilken är en förutsättning för utvecklingsarbetet, är att den kunskap och erfarenhet som samlas in hela tiden används löpande och strukturerat.”

Övrigt

Synpunkter och klagomål

Samtliga nämnder ska under särskild rubrik under *Övrigt* redovisa hur de under året har arbetat med hantering av synpunkter och klagomål från stadens invånare. I redovisningen ska även anges antal inkomna klagomål och synpunkter samt en sammanfattande redovisning av vilka åtgärder som har vidtagits.

Totalt har 49 klagomål och synpunkter inkommit via förvaltningens funktionsbrevlåda. Av dessa är 35 synpunkter som rör verksamhetsområde Lön och pension, 8 avser verksamhetsområde Ekonomi och 5 rör verksamhetsområde upphandling. Ett klagomål rör den avslutade insatsen tyck till. Synpunkterna har kommit från stadens invånare, men främst från medarbetare inom staden.

De synpunkter som rör verksamhetsområde lön och pension handlar exempelvis om utformning av blanketter, information, lönesystemet Lisa, servicenivå men också beröm över gott bemötande, tillgänglighet samt tjänsten chefsstöd.

Verksamhetsområde ekonomi har emottagit synpunkter kring bemötande, fakturautskick och detaljer i hantering, men också här ingår beröm för gott bemötande. De synpunkter som rör verksamhetsområde upphandling rör stadens växelfunktion och e-handelssystem.

Ett flertal av de synpunkter och klagomål som registrerats rör de stadsgemensamma system som Serviceförvaltningen inte har rådighet över och därför inte kan påverka. Dessa synpunkter skickas vidare till olika funktioner inom staden för vidare hantering.

Revisionsrapport - åtgärder 2018

I sin årsrapport för 2017 rekommenderade stadens revisorer nämnden att förtydliga delegationsordningen genom att tydliggöra vilka ärendegrupper som avser delegation respektive vidaredelegation. Förvaltningen har under året påbörjat arbetet och kommer att lägga fram ett reviderat förslag till nämnden under våren 2019.

Revisorerna rekommenderade vidare i sin rapport att nämnden bör säkerställa att samtliga beslut som fattas på delegation anmäls till nämnd. Nya rutiner togs fram under året och är implementerade.

Vad gäller arbetet med sjukfrånvaron och arbetsmiljöarbetet framförde revisorerna ett flertal rekommendationer;

- Nämnden rekommenderas att uppdatera fördelning av arbetsmiljöuppgifter från nämnd till förvaltningschef samt från förvaltningschefer till avdelningschefer
- Nämnden rekommenderas att tillse att förvaltningens plan för systematiskt arbetsmiljöarbete revideras och implementeras i organisationen
- Nämnden bör regelbundet undersöka arbetsförhållandena och bedöma riskerna för att någon kan drabbas av ohälsa eller olycksfall i arbetet samt se till att dessa riskanalyser dokumenteras
- Nämnden bör årligen följa upp huruvida det systematiska arbetsmiljöarbetet bedrivs i enlighet med gällande föreskrifter
- Nämnden bör säkerställa att dokumentation kring enskilda personer med sjukfrånvaro sker på ett tillfredsställande sätt

Samtliga rekommendationer har hanterats. Rutiner för fördelning av arbetsmiljöuppgifter inom organisationen finns. Samtliga avdelningschefer har skrivit under fördelning av arbetsmiljöuppgifter.

Arbetet med en plan för det systematiska arbetsmiljöarbetet är påbörjat. Under 2018 förtydligades ansvar och uppdrag till alla chefer. Gemensamma rutiner för att undersöka arbetsmiljön togs fram och samtliga enheter genomförde arbetsmiljöronder samt undersökte den organisatoriska och sociala arbetsmiljön under hösten 2018.

Enheter och verksamheter har sammanfattat de undersökningar och det arbetsmiljöarbete som genomförts under året i arbetsmiljörapporter. Resultaten kommer att sammanfattas i en förvaltningsövergripande arbetsmiljörapport som en del av den årliga uppföljningen av arbetsmiljöarbetet.

Genomgång av dokumentationsrutiner vid sjukfrånvaro har gjorts inom chefsgruppen och

vissa rutinförändringar har genomförts kring hantering och registrering av läkarintyg.

Persontransport (avtalsuppföljning)

Stadens revisioner framförde i årsrapporten att nämnden bör stärka kontrollen över vilka underleverantörer som avtalsleverantörerna anlitar och att nämnden bör försäkra sig om att samtliga avtalsleverantörer kontrollerar sina underleverantörer utifrån stadens krav.

Utifrån de underleverantörslistor som begärdes in av leverantörerna vid avtalsstart, har förvaltningen kontrollerat att alla underleverantörer har betalt sina skatte avgifter och att de inte har någon skuld till Kronofogdemyndigheten.

Via Skatteverket kontrollerades 1256 underleverantörer. Av dessa underleverantörer hade 22 skatteskulder. Förvaltningen har sedan bett om en redovisning från var och en av leverantörerna hur de har hanterat detta. De underleverantörer som fortfarande körde för stadens leverantörer har redovisat sina inbetalningar till myndigheten. Ingen av underleverantörerna har kvarvarande skulder.