

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon: 08-508 118 37

Till
Servicenämnden

Tertialrapport Tertial 1 2019 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner förslaget till tertialrapport 1 för 2019 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden ansöker om budgetjustering om 1 mkr för projekt Stocket återbruk.
3. Servicenämnden förklarar ärendet omedelbart justerat.

Anna-Karin Sandén
förvaltningschef

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	6
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	6
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.....	6
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i.....	7
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige	9
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	11
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	13
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	14
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	15
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov	17
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet.....	17
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	18
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	19
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	21
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	21
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna	23
Uppföljning av ekonomi.....	27
Uppföljning av driftbudget	27
Resultatenheter.....	29
Investeringar	30
Försäljningar av anläggningstillgångar	30
Verksamhetsprojekt (driftprojekt)	30
Omslutningsförändringar.....	31
Budgetjusteringar	31
Medel för lokaländamål	32

Analys av balansräkning	32
Övrigt	32
Kvalitetsarbete	32
Övrigt.....	32

Bilagor

Bilaga 1: SNTI 2019

Bilaga 2: Stocket återbruk, När en stor kommun återbrukar i större skala, Slutrapport 190304

Bilaga 3: Bilaga 1. Styrgruppens förslag angående Stocket återbruks framtid med förslag till finansiering_190304

Bilaga 4: Bilaga 2. Beräkning fördelningsnyckel_190304

Bilaga 5: Bilaga 3_Förstudie ny teknisk plattform Stocket 2018

Bilaga 6: Bilaga 4. Stocket - Inriktningsärende återbrukstjänst_med bilaga 1-3_160321

Bilaga 7: Bilaga 5. Schabloner för Stocket-återbruk_Institutet för vatten- och Luftvårdsforskning, Svenska miljöinstitutet_Aug 2018

Bilaga 8: Bilaga 6. Stocket återbruk Projektdirektiv_170511

Bilaga 9: Bilaga 7. Stocket återbruk Projektplan_170511

Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att kommunfullmäktiges tre inriktningsmål kommer att nås under året. I tertialrapport 1 redovisar förvaltningen uppnådda resultat och redovisar eventuella avvikelser för verksamheten och ekonomin jämfört med verksamhetsplanen.

Förvaltningen har under perioden påbörjat allt arbetet enligt verksamhetsplan 2019. För att bidra till ökad effektivitet inom staden har flertalet utvecklingsarbeten igångsatts. Interna processer ses över med fokus på kvalitetsutveckling.

Revisionsrapporten för 2018 lämnade inga krav på åtgärder men förvaltningen beaktar föreslagna förbättringsåtgärder i det pågående utvecklingsarbetet.

Periodens resultat visar på ett underskott på 2 mnkr.

Nämndens verksamheter är intäktsfinansierade. På kostnadssidan prognostiserats ett överskott på 0,8 mnkr som beror på minskade personalkostnader. Intäkterna beräknas bli 5,8 mnkr lägre än budgeterat. Underskotten finns främst inom verksamhetsområdena upphandling och HR-service. De beror dels på färre uppdrag samt viss underfinansiering.

Ur resultatfonden kommer 3 mnkr nyttjas för strategiska satsningar och utvecklingsinsatser.

En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Servicenämnden har sju nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla*. Förvaltningen uppskattar att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

Nämndens verksamheter är i stor utsträckning specialiserade, systemberoende och kräver hög kompetens vilket begränsar möjligheterna att erbjuda praktikplatser och feriejobb. För att kunna erbjuda fler kvalitativa arbetsuppgifter och öka möjligheterna att erbjuda fler platser har förvaltningen påbörjat arbetet med att ta fram strategier för att samordna detta inom förvaltningen.

Nämndens verksamheter ska vara väl rustade för att fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser och information ska behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer. Att värna stadens funktionalitet innebär att ha förmåga att minimera konsekvenserna av oönskade händelser när de ändå inträffar, samt att skapa tillit hos allmänheten och andra aktörer att denna förmåga finns.

Nämndens insatser underlättar för barn och deras vårdnadshavare att få information och vägledning om grundskola, gymnasieskola, grundsärskola och gymnasiesärskola. Frågorna som Kontaktcenter besvarat under perioden har bland annat avsett regelverk, kö till förskola och intagning samt om avgifter och fakturor.

Nämndens beställningscentral för persontransporter skapar förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för målgruppen. Stadens alla beställningar av persontransporter hanteras av förvaltningen via beställningscentralen. Genom att beställningscentralen hanterar och säkerställer alla uppgifter i beställningarna har leverantörerna bättre förutsättningar att utföra sina uppdrag med god kvalitet.

Nämndens insatser är en viktig del i det fortlöpande arbetet att ge information om olika

boendemöjligheter för äldre, vilken service som finns, särskilda regelverk, vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera. Tillsammans med Trygghetsjouren inom äldreförvaltningen startar under perioden ett försök med helgöppet för äldrefrågor.

En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Serviceutskottet har sex nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt*.

Förvaltningens bedömning är att samtliga tillhörande nämndmålen och målen för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

Nämnden kan medverka till att Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv genom vissa tjänster riktade till näringslivet samt genom att erbjuda möjligheter för företag att lämna anbud vid upphandling. En utbildning för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar håller på att tas fram tillsammans med stadsledningskontoret.

Nämnden värnar om en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med upphandlingar. Tillsammans med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen vidareutvecklas stadens kravställning kring transporter successivt.

Nämndens insatser förväntas underlätta för barn och deras vårdnadshavare att få information om, välja kurs eller aktivitet och göra anmälan till kulturskolan. Förvaltningen för kontinuerlig dialog med kulturförvaltningen kring hur uppdraget ska kunna vidareutvecklas för större effektivitet och minskad administration samt ökad service till stadens invånare.

Under perioden har nya livsmedelavtal för staden har upphandlats och implementeringen har påbörjats i stadens verksamheter. Stadens verksamheter kan lättare nå stadens mål om ekologisk andel av inköpta livsmedel genom att det ekologiska utbudet har ökat.

En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Serviceutskottet har fyra nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden*. Förvaltningen bedömer att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året

Nämndens uppdrag är att effektivisera stadens administration genom att erbjuda ett brett utbud av verksamhetsstödjande tjänster och service. Verksamhetsutvecklingen pågår kontinuerligt och präglas av kostnadseffektivitet, nytänkande och omdöme. Under perioden har förvaltningen startat ett omfattande projekt med externa projektledare för att genomföra en förstudie kring effektivisering av debiteringsprocessen av förvaltningens tjänster.

Införande av automation är en del i förvaltningens övergripande strategi. Etableringen av mjukvarurobotar kommer innebära en ökad effektivisering av stadens interna administration. Finansieringen av utvecklingen ska ske inom ramen för förvaltningens ordinarie arbete.

Målet för 2019 är att förvaltningens samtliga verksamhetsområden och avdelningar har kännedom och kunskap om automation, förvaltningsmodellen, förvaltningens mål samt att fyra automatiseringar är genomförda.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Servicenämnden har utformat sju nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla. Förvaltningen uppskattar att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

● Uppfylls helt

Analys





Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämndens verksamheter är i stor utsträckning specialiserade, systemberoende och kräver hög kompetens vilket begränsar möjligheterna att erbjuda praktikplatser och feriejobb. För att kunna erbjuda fler kvalitativa arbetsuppgifter och öka möjligheterna att erbjuda fler platser har förvaltningen påbörjat arbetet med att ta fram strategier för att samordna detta inom förvaltningen.

Förvaltningen har planerat för ett flertal praktikplatser inom de olika verksamhetsområdena.

En etablerat samverkan med skolor som har yrkesutbildningar ger förvaltningen möjlighet att ta emot praktikanter och förvaltningen planerar för att intensifiera samarbetet.

Förvaltningen har idag en Stockholmsjobbare och arbetet för att skapa möjligheter för fler platser med bra och innehållsrikt innehåll är påbörjat.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
●  Antal tillhandahållna platser för feriejobb				2	4	4 st	9 000 st	Tertial 1 2019
●  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb				2	2	2 st	1 050 st	Tertial 1 2019
●  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning				7	10	10	Tas fram av nämnden	Tertial 1 2019
●  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st	0 st	0 st	2 st	0	0 st	9 000 st	Tertial 1 2019

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys								
Servicenämnden har inte egna feriepraktikanter utöver de som erbjuds jobb på förvaltningen genom stadens gemensamma satsning.								

Nämndmål:

Förvaltningsövergripande samordning skapar möjligheter för att kunna erbjuda praktikplatser, Stockholmsjobb och feriejobb som är meningsfulla.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Praktikplatser, Stockholmsjobb och feriejobb som är meningsfulla skapar ett första steg in på arbetsmarknaden och väcker samtidigt intresse för staden som arbetsgivare. Med förvaltningsövergripande samordning finns möjligheter att kunna erbjuda fler kvalitativa arbetsuppgifter, skapa viktiga meriter, kontakter och motivation. Samordningen ger en helhetsbild av de arbetsuppgifter som olika verksamhetsområden kan erbjuda och möjliggör för skräddarsydda lösningar.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶ Administrativa avdelningen tar i samråd med verksamhetsområdena fram en strategi för samordning av feriejobb inom förvaltningen.	2019-01-01	2019-06-30	
▶ Administrativa avdelningen tar i samråd med verksamhetsområdena fram en strategi för samordning av genomtänkta erbjudanden som kan erbjudas för Stockholmsjobb.	2019-01-01	2019-06-30	
▶ Administrativa avdelningen tar i samråd med verksamhetsområdena fram en strategi för samordning av praktikplatser inom förvaltningen.	2019-01-01	2019-06-30	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämndens verksamheter ska vara väl rustade för att fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser och information ska behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Att värna stadens funktionalitet innebär att ha förmåga att minimera konsekvenserna av oönskade händelser när de ändå inträffar, samt att skapa tillit hos allmänheten och andra

aktörer att denna förmåga finns.



Information utgör kärnan i förvaltningens verksamheter och ska skyddas i enlighet med gällande lagar och stadens riktlinjer för Informationssäkerhet. Informationssäkerhetsarbetet innefattar såväl IT-säkerhet som hantering av information och personuppgifter.

Förvaltningen har påbörjat ett projekt som syftar till att stärka organisationen kring informationssäkerhet. Kunskapsnivån ska höjas inom förvaltningen och arbetet ska utvecklas.

För att alla medarbetare ska ha god kunskap om hur information som förvaltningen hanterar ska behandlas på ett tryggt och säkert sätt har förvaltningen gjort olika riktade informationsinsatser på flera verksamhetsområden. Flera informationsinsatser är planerade och en introduktion för nya medarbetare i informationssäkerhet kommer tas fram under året.

Förvaltningen har, i samråd med kommunstyrelsen, genomfört en krisledningsövning under perioden. Övningen genomfördes med hjälp av konsulter från 4C Strategies och fokuserade på informationssäkerhet. Erfarenheterna och materialet från övningen kommer att implanteras i förvaltningens krishanteringsplan.

Krisövning har även genomförts inom förvaltningsledningen med stöd av trygghets- och säkerhetssamordnaren. Fokus på övningen var brand och gav underlag för det fortsatta arbetet med brandskydd och arbetsmiljö.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel genomförda åtgärder inom ramen för risk- och sårbarhetsanalys (RSA)						100 %	100 %	2019

Nämndmål:

Verksamheten fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.


 Uppfylls helt




Förväntat resultat

Nämndens aktiva arbetsmiljöarbete och säkerhetsarbete skapar säkra och trygga arbetsmiljöer för medarbetarna. Nämndens kunder och brukare ska känna tillit till att verksamheten fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 En kontinuitetsplan tas fram för förvaltningen.	2019-01-01	2019-12-31	
Analys Förvaltningen förlänger aktivitetens slutdatum på grund av att förarbetet indikerar att arbetet är mer omfattande än förvaltningen förutspått.			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska säkerställa och fördjupa medarbetarnas kunskap om GDPR, informations säkerhet samt hantering av allmänna handlingar.	2019-01-01	2019-12-31	
 Förvaltningens arbetsmiljöarbete utförs i enlighet med fastlagda rutiner.	2019-01-01	2019-12-31	
 Nyckelpersoner på förvaltningen utbildas i informations säkerhet och dataskydd.	2019-01-01	2019-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningens insatser underlättar för barn och deras vårdnadshavare att få information och vägledning om grundskola, gymnasieskola, grundsärskola och gymnasiesärskola. Frågorna som Kontaktcenter besvarat under perioden har bland annat avsett regelverk, kö till förskola och intagning samt om avgifter och fakturor. Förvaltningen tillhandahåller via Kontaktcenter support för vissa e-tjänster och skolplattformen.

Under perioden har öppettiderna för vårdnadshavarsupporten i samarbete med uppdragsgivaren stadsledningskontoret utökats på morgonen till klockan 07:00. Mängden ärenden är ännu begränsat men uppdraget ska fortsatt utvärderas under året.

Förvaltningen ska vid uppdrag gällande utformning av lokaler där barn och unga vistas bistå uppdragsgivaren att beakta barnrättsperspektivet. Verksamhetsområde lokalplanering är i stor utsträckning involverade vid utformning av skol- och förskolelokaler inom staden. Att ha ett barnrättsperspektiv vid varje beslut eller åtgärd som rör barn är att beakta att dess rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara. Barnkonsekvensanalys är ett verktyg för att synliggöra ett barns bästa, en grupp barns bästa eller barns bästa i allmänhet när det gäller en specifik åtgärd.

Medarbetarna på lokalplanering har under perioden genomgått en utbildning i barnkonsekvensanalyser och stadens Program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad 2018-2022. I samråd med stadens barnombudsman har arbetet med att skapa fungerande arbetssätt påbörjats. Rutiner för det löpande arbetet och uppföljningen ska tas fram inom verksamhetsområdet. Eftersom förvaltningens roll är konsultativ åt uppdragsgivare ansvarar uppdragsgivande förvaltning för att Barnkonventionen efterlevs. Lokalplanerings roll är således att vid efterfrågan ge stöd till uppdragsgivare så att förskolor, skolor och andra mötesplatser för barn och unga ska utformas och utvecklas så att de upplevs som trygga och inkluderande av alla barn.

Nämndmål:

Alla barn i Stockholm får, via sina vårdnadshavare, likvärdig, lättillgänglig och kvalificerad service och information gällande verksamheter för barn och unga


 Uppfylls helt


Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter får invånare likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola och sommarkoloniverksamhet. Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	83,4				85	85 %		2019
Analys Kontaktcenter har haft långa väntetider både på telefon och e-postärenden vilket kan ha inverkan på kundnöjdheten. Väntetiderna kan delvis förklaras att det inom perioden för kolloansökningar infaller under början av året samt att det inom det sociala området är årsavstämning avgifter och fakturor.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utökade öppettider för förbättrad tillgänglighet	2019-01-01	2019-12-31	

Nämndmål:

Beställarstödet inom lokalplanering stödjer uppdragsgivaren att utforma skolor och förskolelokaler att ge barn och elever goda förutsättningar och lika villkor.


 Uppfylls helt


Förväntat resultat

Nämnden ska vid efterfrågan ge stöd till uppdragsgivare så att förskolor, skolor och andra mötesplatser för barn och unga ska utformas och utvecklas så att de upplevs som trygga och inkluderande av alla barn.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare inom lokalplanering som har fått adekvat utbildning inom barnkonsekvensanalys	100 %					100 %		2019

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utbildning för medarbetare inom lokalplanering om barnkonsekvensanalyser	2019-01-01	2019-12-31	
Analys Utbildningen genomfördes den 4 april för avdelningens samtliga medarbetare i samarbete med stadens barnombudsman och förvaltningens utredare.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämndens beställningscentral för persontransporter skapar förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för målgruppen. Stadens alla beställningar av persontransporter hanteras av förvaltningen via beställningscentralen. Genom att beställningscentralen hanterar och säkerställer alla uppgifter i beställningarna har leverantörerna bättre förutsättningar att utföra sina uppdrag på kvalitativt sätt. Beställningar som ska förnyas påminns i god tid och antal avvikelser från beställning är fortsatt låg under perioden.

Förvaltningen har påbörjat en utredning om att automatisera beställningsprocessen.

Förvaltningen erbjuder via Kontaktcenter information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning. Den enskilde kan även förmedlas kontakt med rätt instans som biståndshandläggare eller ansvarig utförare.

Kundnöjdhetsresultatet bedöms vara högt och stabilt om än en viss nedgång kan konstateras från totalt 85 procent på helår till 83,4 procent för perioden.

Bedömningen är att nedgången kan bero på en reaktion på långa väntetider i både telefon och svar på e-post. Detta har sin orsak delvis i att det är fakturaavstämning för äldreomsorgen i januari och februari samt ansökningstid för kollo, samt ändrade parkeringsregler.

Det har även förekommit vissa tekniska problem med telefonsystemet CallGuide inom hela staden. Verksamhetsområdet har även haft bemanningsproblem som kan ha påverkat väntetiderna. Rekrytering har skett av såväl fast personal som vikarier.

En översyn av ärendeloggning har under perioden påbörjats för att säkerställa en möjlighet till kvalitetssäkrad uppföljning såväl internt som för uppdragsgivare och kunder. Översynen syftar även till att underlätta fakturering och ge större transparens kring prisbild och paketering av Kontaktcenters uppdrag och tjänster.

Nämndmål:

Beställningscentralen för persontransporter skapar förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för målgruppen.


 Uppfylls helt


Förväntat resultat

Beställningsprocessen för persontransporter skapar goda förutsättningar för kvalitativa resor för målgruppen.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess						100 %		2019

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utreda möjligheten för att automatisera beställningsprocessen	2019-01-01	2019-06-30	

Nämndmål:

Kontaktcenters service bidrar till att människor snabbt och enkelt får information och vägledning om stödformer och insatser via staden eller övriga instanser som kan underlätta vardagen för stockholmarna.

 Uppfylls helt



Förväntat resultat



Genom kontaktcenter får invånarna information och vägledning i frågor om ställföreträderskap och kontakt med överförmyndarnämnden i Stockholm. Vidare ges service och information gällande frågor inom funktionsnedsättningsområdet.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Under perioden har uppdraget till överförmyndarnämnden utökats med att Kontaktcenters tjänster även omfattar att utfärda förvaltarfrihetsbevis.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	83,4				85	85 %		2019
Analys								
Orsaken till det lägre resultatet än prognosvärdet bedöms bero på att Kontaktcenter för flera svarsgrupper haft långa väntetider både på telefon och för e-postärenden. En förklaring till väntetiderna är kapacitetsbrist i samband med upplärning av nyanställda samt hög andel kontakter gällande avstämning av avgifter och fakturor inom det sociala området.								
 Kontaktcenter har kunskap och förståelse kring signaler om våld i nära relationer och hur man kan stödja den utsatta.	0				4	4 st		Tertial 1 2019

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kontinuerlig utbildning kring våldsförebyggande arbete och ett normkritiskt förhållningssätt.	2019-01-01	2019-12-31	
 Verksamheten genomför en översyn av ärendelogging och statistik i syfte att säkerställa korrekt uppföljning.	2019-01-01	2019-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningens insatser är en viktig del i det fortlöpande arbetet att ge information om olika boendemöjligheter för äldre, vilken service som finns, särskilda regelverk, vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera.

Äldre direkt hjälper äldre och anhöriga att söka information på webben om äldreomsorg, hitta kvalitetsredovisningar och nyckeltal för verksamheter. Under perioden har arbetet med att utveckla hur tillgängligheten till service via Kontaktcenter i samarbete med stadsdelarna fortsatt.

Tillsammans med Trygghetsjouren inom äldreförvaltningen startar under perioden ett försök med helgöppet för äldrefrågor.

Enheten Stöd och Omsorg inom Kontaktcenter har under perioden fått ett utökat uppdrag från överförmyndarförvaltningen som avser att utfärda förvaltarfrihetsbevis som invånare i staden ansöker om som behöver trafik tillstånd för yrkesmässig trafik eller ska bli fastighetsmäklare eller advokat.

Nämndmål:

Stadens äldre får snabb, lättillgänglig och kvalificerad hjälp och vägledning i frågor om äldreomsorg.

 Uppfylls helt

Beskrivning


Kontaktcenter ska erbjuda information om möjlighet till stöd och omsorg såväl om vilka servicealternativ och boendeformer som äldre kan välja eller planera för.


Förväntat resultat

Nämndens insatser bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet med likvärdig information och service för äldre, deras anhöriga och övriga intressenter.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	83,4				85	85 %		2019
<p>Analys</p> <p>Orsaken till det lägre resultatet än prognosvärdet bedöms bero på att Kontaktcenter för flera svarsgrupper haft långa väntetider både på telefon och för e-postärenden. En förklaring till väntetiderna är kapacitetsbrist i samband med upplärning av nyanställda samt att det inom perioden är stor andel kontakter gällande avstämning av avgifter och fakturor.</p>								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 I samarbete med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna ska fortsatt det ske fortsatt översyn av kommunikationsvägar och resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktsvägar inom staden samt för Stockholmare och brukare i äldrefrågor.	2019-01-01	2019-12-31	

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Serviceämnden har skapat sex nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt. Förvaltningens bedömning är att samtliga tillhörande nämndmålen och målen för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämnden kan medverka till att Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv genom vissa tjänster riktade till näringslivet samt genom att erbjuda möjligheter för företag att lämna anbud vid upphandling.



Förvaltningen ser över de mallar som används vid upphandling, för att förenkla utformning och språk i dokumenten. Vid varje centralupphandling ses möjligheten över för paketering av de olika upphandlingarna, för att förenkla för olika organisationer att lämna anbud. Olika former av tidig dialog används för att stämma av marknaden för de olika upphandlingsområdena.

En utbildning för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar håller på att tas fram tillsammans med stadsledningskontoret.

Under perioden har Kontaktcenter fortsatt att samarbeta med de förvaltningar som ansvarar för främst företagarfrågor. Genom Kontaktcenters service identifieras ett antal områden, till exempel gällande parkering och miljö, som kan förbättra servicen till företagare inom staden.

Sveriges kommuner och landstings genomför var annat år en Nöjd kund - servicemätning gällande hur företagsklimatet i staden uppfattas och vad företagen tycker om den kommunala myndighetsutövningen.

Undersökningen mäter bland annat NKI för kontakter gällande frågor om miljö, livsmedel och servering. En stor andel av kontakterna till staden gällande detta sker via Kontaktcenter och resultatet för 2018 var 75,84 respektive 68.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel upphandlad verksamhet i konkurrens	1,9 %					3 %	Tas framav nämnd/ styrelse	2019
Analys								
Förvaltningen kan konstatera att årsmålet till viss del är felberäknat men ser ett behov av ökat nyttjande av konsulttjänster och kan således ändå komma att nå målet.								

Nämndmål:

Offentliga upphandlingar genomförs innovativt, hållbart och kvalitetssäkrat.


● Uppfylls helt



Förväntat resultat

Förvaltningen underlättar för alla former av företag att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal anbud per centralupphandlingar ska öka						5		2019

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret genomföra en utbildning för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar.	2019-01-01	2019-12-31	
 Systematiskt använda möjligheterna till tidiga dialoger i olika former inför upphandlingar.	2019-01-01	2019-12-31	

Nämndmål:

Riktad information till företagare och näringsliv underlättar för den som bedriver och vill bedriva verksamhet i staden.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Kontaktcenter erbjuder servicetjänster som ger företagare och invånare information och vägledning gällande regelverk, avgifter, tillsyn samt rättssäker och effektiv service.


Analys


Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Sveriges kommuner och landsting genomför var annat år en NKI-servicemätning gällande hur företagsklimatet uppfattas och vad företagen tycker om den kommunala myndighetsutövningen.

Bland annat mäts NKI för kontakter gällande frågor om miljö, livsmedel och servering. En stor andel av kontakterna till staden gällande dessa områden sker via Kontaktcenter och resultatet för 2018 för staden blev för miljöfrågor 75, livsmedel 84 och för serveringsfrågor 68.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
-----------	------------------	--------------------	-------------------------	--------------------------	---------------	--------	-------------	--------

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare och företagare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	83,4				85	85 %		2019
Analys Kontaktcenter har haft långa väntetider både på telefon och e-postärenden vilket kan ha inverkan på kundnöjdheten. Väntetiderna kan delvis förklaras med att stadens parkeringsregler oförutsett ändrades vilket medförde en stor andel ökade kontakter gällande trafik och parkeringsfrågor.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kontaktcenter Stockholms ska vidareutveckla service så att stockholmarna och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service	2019-01-01	2019-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov

— Ingen

Analys

--

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen värnar om en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med upphandlingar. I alla centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning i enlighet med stadens miljöprogram. Tillsammans med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen vidareutvecklas stadens kravställning kring transporter successivt.

Nämndmål:

Vid offentlig upphandling ska höga krav ställas på miljöanpassning av transporter och fordon

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flicko r	Perio dens utfall VB 2018	Progno s helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● I centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.						100 %		2019

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Förvaltningen ska tillsammans med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen fortsätta att utveckla den kravställning kring transporter som finns för att nå stadens mål.	2019-01-01	2019-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämndens insatser förväntas underlätta för barn och deras vårdnadshavare att få information om, välja kurs eller aktivitet och göra anmälan till kulturskolan. Detta oavsett var man bor, om man behöver kommunicera på ett annat språk än svenska eller om servicen på annat sätt behöver anpassas till invånarnas olika behov.

Förvaltningen för kontinuerlig dialog med kulturförvaltningen kring hur uppdraget ska kunna vidareutvecklas för större effektivitet och minskad administration samt ökad service till stadens invånare.

Nämndmål:

Information om Kulturskolan är lätt att nå för barn, ungdomar och deras vårdnadshavare genom kontaktcenter.

● 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.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	83,4				85	85 %		Tertial 1 2019

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Under perioden har nya livsmedelavtal för staden har upphandlats och implementeringen har påbörjats i stadens verksamheter. Stadens verksamheter kan lättare nå stadens mål om ekologisk andel av inköpta livsmedel genom att det ekologiska utbudet har ökat.



Stadens utgångspunkt i upphandlingen är att de kött-, fågel- och mjölkprodukter som ingår i anbudssortimentet ska vara i nivå med svensk djurskyddslagstiftning och restriktiv antibiotikaanvändning.

I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs fortsatt krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan. Kontinuerlig dialog kring kravställning och uppföljning sker med hjälp av miljö- och hälsoskyddsförvaltningen.

Förvaltningen har deltagit i arbetet med att ta fram en ny kemikalieplan för staden.

I serviceförvaltningens verksamhetslokal pågår ett samarbete med fastighetsägaren för att på ett effektivt sätt skapa möjligheter att sortera avfall. Utrustning och utrymme finns och detta beräknas vara klart att använda innan sommaren.

Plastmuggar är borttagna och arbetet för att minska antalet papperskorgar med plastpåsar är påbörjat och antalet har minskat under perioden och kommer att minska ytterligare innan årets slut.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	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		50 %	50%	2019

Nämndmål:

De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giffri verksamhet


 Uppfylls helt


Förväntat resultat

Stadens ska nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om giffri verksamhet.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.						100 %		2019
Analys Utveckling av kravställning av kemikalier pågår successivt i samarbete med miljö- och hälsoskydds förvaltningen.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska delta i arbetet med att ta fram en ny kemikalieplan för staden.	2019-01-01	2019-12-31	
Analys Förvaltningen har deltagit i arbetet med att ta fram ny kemikalieplan.			

Nämndmål:

Med god planering skapas förutsättningar för resurseffektiva kretslopp som gynnar miljön.



 Uppfylls helt

Förväntat resultat

För att lyckas med en ökad resurshushållning måste det vara lätt att göra rätt för förvaltningens medarbetare. Systemen för avfallshantering och återbruk ska vara lättillgängliga och uppfattas som effektiva.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 För att minska nyttjandet av plastprodukter tas plastmuggar bort från vattencisternerna och antalet papperskorgar minskas	2019-01-01	2019-12-31	
 Förvaltningen ska i samarbete med fastighetsägaren utreda möjligheterna att sortera matavfall	2019-01-01	2019-06-30	

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Servicenämnden har formulerat fyra nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden. Förvaltningen bedömer att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.







Nämndens uppdrag är att effektivisera stadens administration genom att erbjuda ett brett utbud av verksamhetsstödjande tjänster och service. Verksamhetsutvecklingen pågår kontinuerligt och präglas av kostnadseffektivitet, nytänkande och omdöme.

Under perioden har förvaltningen startat ett omfattande projekt med externa projektledare för att genomföra en förstudie kring effektivisering av debiteringsprocessen av förvaltningens tjänster. Förstudien analyserar befintliga processer och kommer att mynna ut i förslag på möjliga effektiviseringar innan sommaren. Projektet pågår enligt plan.

Förvaltningen fortsätter arbetet med att robotisera delmoment i de olika verksamheterna för att ytterligare effektivisera den administrativa hanteringen.

Under perioden var målet att robotisera momentet att makulera (reversera) leverantörsfakturer inom verksamhetsområde ekonomi. Införandet drog ut på tiden på grund av prestandaproblem i ekonomisystemet Agresso men har nu införts för samtliga förvaltningar. Ett arbete pågår hos leverantören Tieto att åtgärda fortsatta prestandaproblem. Med hänsyn till planerat versionsbyte av Agresso under hösten kommer dock inga ytterligare delmoment att robotiseras i Agresso under året.

Under perioden har samtliga processer inom verksamhetsområde ekonomi infört elektronisk arkivering där så är möjligt. Resultatet har genererat såväl vissa tidsbesparingar i arbetet som drastiskt minskade mängder av pappersutskrifter. Internkontroll kommer ske under våren för att säkerställa hanteringen.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetöjlsamhet efter resultatöverföringar	100,8 %			97,9 %		100 %	100 %	Tertial 1 2019
  Nämndens budgetöjlsamhet före resultatöverföringar	99,7 %			97,9 %		100 %	100 %	Tertial 1 2019
  Nämndens prognossäkerhet T2				-1 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2019

Nämndmål:

Nämnden effektiviserar stadens administrativa funktioner genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.


 Uppfylls helt




Förväntat resultat



Kundundersökningarna visar att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för verksamheternas förmåga att leverera stöd och service inom ramen för uppdraget som motsvarar behoven. Relationen med processägarna präglas av förtroende och samverkan.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Servicenämnden har nöjda kunder						Ja		2019

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Administrativa avdelningen ska göra en översyn av manuell debiteringsprocess i syfte att skapa enhetlighet och förenkling samt öka andelen automatiska och digitala uppföljningsprocesser.	2019-01-01	2019-06-30	
 Förvaltningen genomför regelbundna kundundersökningar och resultatet används i verksamheten.	2019-01-01	2019-12-31	
 Förvaltningen kommer under året i samråd med representanter för förvaltningarnas ekonomifunktioner ta fram grundutbildning i ekonomiadministration riktad till de medarbetare som har kontakt	2019-01-01	2019-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
med serviceförvaltningen i ekonomiärenden.			
	Förvaltningen ska fortsätta arbetet med att robotisera delmoment i de olika verksamheterna för att ytterligare effektivisera den administrativa hanteringen.	2019-01-01	2019-12-31
	Verksamhetsområde ekonomi ska under året arbeta för att införa elektronisk arkivering för att på sikt minimera både utskrifter och manuellt arbete.	2019-01-01	2019-12-31
Analys Elektronisk arkivering infördes succesivt i början av året inom verksamhetsområde ekonomi. Från och med mitten av februari har samtliga processer inom verksamhetsområdet gått över till elektronisk arkivering där så är möjligt. Resultatet har genererat såväl vissa tidsbesparingar i arbetet som drastiskt minskade mängder utskrifter. Arbetsbeskrivningar är färdigställda. Internkontroll kommer ske under våren för att säkerställa hanteringen.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämndens arbete ska resultera i fortsatt utveckling av medarbetarskap och ledarskap inom förvaltningen. Förvaltningen har under perioden arbetat för att fånga tidiga signaler på ohälsa i syfte att förebygga längre sjukskrivningar

Inom ramen för nämndens uppdrag ingår att ta tillvara digitaliseringens möjligheter och i allt utvecklingsarbete överväga om, och på vilket sätt, digitalisering kan användas för att utföra uppdragen effektivare, billigare och med hög kvalitet.

Införande av automation är en del i förvaltningens övergripande strategi. Etableringen av mjukvarurobotar kommer innebära en ökad effektivisering av stadens interna administration. Finansieringen av utvecklingen ska ske inom ramen för förvaltningens ordinarie arbete.

Målet för 2019 är att förvaltningens samtliga verksamhetsområden och avdelningar har kännedom och kunskap om automation, förvaltningsmodellen, förvaltningens mål samt att fyra automatiseringar är genomförda.
















Ytterligare potentiella processer för framtida automatisering ska identifieras. Målet avseende de ekonomiska effekterna ska nås inom 12 månader från det att automatiseringen är satt i produktion. Ett beslutsunderlag för bedömning av effekter och konsekvenser av automatisering är framtaget och en utvärderingsmodell är under utarbetande. Ambitionen är att möjliggöra sänkta priser till kund över tid.





En förvaltningsplan/modell har utformats vilken, utöver strategin, omfattar teknik, process, styrning, organisation och medarbetare. Samtliga delar har specificerats och detaljerats och utgör grunden för förvaltningens fortsatta utvecklingsarbete. Modellen har utformats i dialog med såväl medarbetare och chefer som stadsledningskontorets avdelning för digital utveckling och driftsleverantör.







Verksamhetsområde ekonomi har under perioden gjort en genomlysning av vilka av

ekonomiadministrationens blanketter som är möjliga att signera digitalt. Resultatet visade överraskande att endast två blanketter kräver fysisk signatur. Parallellt påbörjades ett arbete med att analysera blanketternas användarvänlighet där ett mål även är att tydliggöra att kunderna kan signera digitalt.

Under perioden startade inköpssupporten och den lanserades med hjälp av en framtagen film den 13 februari. Filmen är framtagen för att illustrera vad supportfunktionen kan erbjuda. Ett utökad utbud av utbildning med fokus på e-handel har tagits fram och kommer att genomföras under året.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	81			84		82	82	2019
Analys Index för AMI har minskat med tre enheter jämfört med 2018 och ligger nu på 81, en enhet under KF:s mål. Minskningen fördelar sig förhållandevis jämnt mellan de tre delindexen Motivation, Ledarskap och Styrning. Förvaltningen kommer att arbeta med resultatet inom de olika enheterna och verksamheterna. Åtgärder som genomförs under året kommer att redovisas i verksamhetsberättelsen.								
  Andel elektroniska inköp	81 %			55 %	80 %	80 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2019
Analys Genom utbildning och information till alla inblandade i inköpsprocessen, har förvaltningen nått målet för tertial 1 och räknar med att målet kommer att nås även per helår.								
  Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100 %			100 %		100 %	87 %	2019
Analys Alla centralupphandlingar som genomförs av serviceförvaltningen ska ha en framtagen plan för systematisk uppföljning av ingångna avtal. Arbetet pågår successivt för att strukturera detta på ett enhetligt sätt inom förvaltningen.								
  Index Bra arbetsgivare				82		85	85	2019
Analys Resultatet finns tillgängligt till tertial två								
  Sjukfrånvaro 	5,8 %	3,7 %	8,1 %	5,9 %	6,5 %	6,5 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2019
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	2,3 %	2,4 %	2,9 %	2,5 %	2,2 %	2,2 %	tas fram av nämnden	Tertial 1 2019

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden bidra till ökad e-handel med stadens leverantörer.	2019-01-01	2019-12-31	
  Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden utreda möjligheten att överföra ansvaret för att registrera inhyrningsavtal i LOIS från berörda nämnder till servicenämnden.	2019-01-01	2019-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska tillsammans med utbildningsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden och servicenämnden utveckla gällande upphandling av livsmedelsprodukter som minskar klimatpåverkan samt säkerställa att staden ställer krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i livsmedelsproduktionen motsvarande svensk nivå i stadens upphandlingar	2019-01-01	2019-12-31	
Analys Nya livsmedelsavtal för staden har upphandlats och håller på att implementeras i stadens verksamheter. Detta möjliggör beställningar från ett större ekologiskt utbud för att stadens verksamheter ska ha möjlighet att nå stadens mål om ekologisk andel av inköpta livsmedel. Stadens utgångspunkt i upphandlingen har varit att de kött-, fågel- och mjölkprodukter som ingår i anbudssortimentet ska vara i nivå med svensk djurskyddslagstiftning och restriktiv antibiotikaanvändning.			
  Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen se över möjligheten att förenkla upphandlingsprocessen i syfte att underlätta för småföretag, start-ups och innovationsföretag att delta i stadens upphandlingar	2019-01-01	2019-12-31	
Analys Serviceförvaltningen ser över de mallar som används vid upphandling, för att förenkla utformning och språk i dokumenten. Vid varje centralupphandling ses möjligheten över för paketering av de olika upphandlingarna, för att förenkla för olika organisationer att lämna anbud			
  Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen se över möjligheten till långsiktiga upphandlingskontrakt i syfte att öka möjligheten för fler aktörer att delta i stadens upphandlingar	2019-01-01	2019-12-31	
Analys Vid varje uppstart av upphandling, tas en strategi för upphandlingen fram. Där framgår bland annat hur upphandlingen är tänkt att paketeras, vilken upphandlingsform som lämpar sig och därmed längd på upphandlingskontrakt som medges inom LOU.			

Nämndmål:

Nämnden är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder en hälsofrämjande arbetsplats.





 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom ett aktivt arbetsmiljöarbete med tydliga och gemensamma rutiner följs arbetsmiljö- och sjukfrånvaro upp för en minskad sjukfrånvaro. Gemensamma utbildningssatsningar skapar ökad kompetens och trivsel på arbetsplatsen.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska höja kompetensen bland chefer att arbeta med tidiga signaler på ohälsa samt arbetsinriktad rehabilitering.	2019-01-01	2019-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram en ledarskapssidé och en strategi för långsiktig kompetensutveckling för chefer och medarbetare	2019-01-01	2019-06-30	
 Förvaltningen ska ta fram och förtydliga förvaltningsgemensamma arbetsmiljörutiner med regelbundna undersökningar och uppföljning av arbetsmiljöarbetet	2019-01-01	2019-06-30	
 Förvaltningen ska utveckla det främjande och förebyggande arbetsmiljöarbetet.	2019-01-01	2019-12-31	

Nämndmål:

Serviceförvaltningen är en innovativ organisation som utvecklar kvaliteten genom ett systematiskt förbättringsarbete.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Förvaltningens arbete med att utreda robotiseringens effekter synliggörs i en strategi och plan för framtida robotiseringsarbete.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel blanketter som är möjliga att signera elektroniskt inom ekonomiadministrationen	94,9 %					40 %		2019
● Antal automatiserade processer inom förvaltningen.						4		2019

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶ Förvaltningen ska ta fram en strategi som inkluderar en metod för business case för förvaltningens digitaliseringsarbete.	2019-01-01	2019-06-30	

Nämndmål:

Stadens försörjning av varor och tjänster är effektiv och ändamålsenlig.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Verksamheten uppfattas som en effektiv och attraktiv samarbetspart för uppdragsgivare och leverantörer. Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och ekonomiskt fördelaktiga villkor. Genom ökat nyttjande av e-handel effektiviseras och utvecklas inköpsverksamheten.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶ En inköpskategori avseende el kommer att startas upp av verksamhetsområdet.	2019-01-01	2019-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ En särskild support för inköpsrelaterade frågor inrättas från och med 1 januari 2019.	2019-01-01	2019-06-30	
Analys			
Inköpssupporten startade formellt 2 januari och lanserades med hjälp av en framtagen film 13 februari. Filmen är framtagen för att illustrera vad supportfunktionen kan erbjuda			
▶ Förvaltningen kommer att erbjuda ett utökad utbud av utbildningar avseende inköp och upphandling.	2019-01-01	2019-12-31	
▶ Upphandling av livsmedel och måltider kommer att vidareutvecklas genom kategoribaserad inköpsstyrning, där förvaltningen är kategoriägare.	2019-01-01	2019-12-31	

Uppföljning av ekonomi

Uppföljning av driftbudget

Årsprognos driftsbudget

	Budget 2019	Bokfört tom april	Prognos 2019	Budget-justering	Resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	266,7	84,3	269,1	3,2	0,8
Varav avskrivningar och internränta	2,0	0,7	2,0		0,0
Intäkter	266,7	82,8	260,9		-5,8
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	-1,5	-8,2	-3,2	-5,0
Ingående resultatfond	7,6		7,6		0,0
Utgående resultatfond	7,6		4,6		-3,0
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	-1,5	-5,2	-3,2	-2,0

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 266,7 mnkr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster samt lokalplanering.

För året prognostiseras underskott på 5,0 mnkr före resultatdispositioner och ett underskott om 2,0 mnkr efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 7,6 mnkr varav 3,0 mnkr nyttjas för strategiska satsningar. De strategiska satsningarna innehåller bl.a. robotiseringsprojektet, div utbildningsinsatser och kartläggning, utveckling av förvaltningens debiteringsrutiner.

I tertialrapport 1 begär servicenämnden en budgetjustering om 1,0 mnkr för att driva projekt Stocket i nuvarande omfattning till årsskiftet. I prognosen förutsätts att budgetjusteringen beviljas och därför har kolumnen Budgetjustering utökats med 1,0 mnkr i jämförelse med tidigare prognos.

Årsprognos per verksamhet

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget 2019 inkl begärd budgetjustering	Bokfört tom april	Prognos 2019	Budget avvikelse 2019	Bokslut 2018
Kostnader					
Nämnd och administration	56,0	18,5	59,0	-3,0	56,1
Lön och pension	44,2	14,1	43,3	0,9	42,2
Upphandling	36,5	11,0	35,5	1,0	30,5
Ekonomi	64,2	19,6	62,3	1,9	59,2
Kontaktcenter	43,6	12,9	43,8	-0,2	42,0
HR Service	13,1	4,4	12,9	0,2	11,0
Lokalplanering	10,3	3,0	10,3	0,0	8,7
Avskrivningar och internränta	2,0	0,7	2,0	0,0	2,0
Summa kostnader	269,9	84,3	269,1	0,8	251,6
Intäkter					
Nämnd och administration	2,0	0,7	2,0	0,0	2,1
Lön och pension	54,7	16,4	55,4	0,7	54,9
Upphandling	43,6	13,6	40,3	-3,3	32,8
Ekonomi	82,1	25,6	81,0	-1,1	78,9
Kontaktcenter	56,2	19,0	55,4	-0,8	54,2
HR Service	15,9	3,7	14,6	-1,3	14,9
Lokalplanering	12,1	3,8	12,1	0,0	10,7
Summa intäkter	266,7	82,8	260,9	-5,8	248,5
Resultat före bokslutsdisposition	-3,2	-1,5	-8,2	-5,0	-3,1
Ingående resultatfond	7,6		7,6	0,0	7,6
Årets förändring av resultatfond	0,0		3,0	3,0	0,0
Utgående resultatfond (överföring till 2018)	7,6		4,6	0,0	7,6
Resultat efter bokslutsdisposition	-3,2	-1,5	-5,2	-2,0	-3,1

Budgetkommentar per verksamhetsområde
Nämnd och administration

I nämnd och administration ingår kostnader och intäkter för nämnd, förvaltningschef och stab, administrativa avdelningen samt för förvaltningens gemensamma kostnader som t.ex. lokalkostnader, telefoni och företagshälsovård. Här bokförs också kostnader av engångskaraktär såsom vissa större utbildningsinsatser samt utvecklingsprojekt som finansieras med medel ur resultatfonden.

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 3,0 mnkr som avser kostnader för robotiseringsprojektet, div utbildningsinsatser och kartläggning, utveckling av förvaltningens debiteringsrutiner. Underskottet kommer att finansieras av resultatfonden.

Lön och pension

Verksamheten prognostiserar nettoöverskott om 1,6 mnkr. Överskottet avser främst ökade volymer och ökad hantering av löneskulder 0,9 mnkr. Personalkostnaderna förväntas minska med 0,7 mnkr på grund av vakanser och korttidssjukfrånvaro.

Upphandling och inköp

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 2,3 mnkr.

Underskottet avser minskade intäkter om 3,3 mnkr. Intäkterna förväntas minska med 1,3 mnkr då färre resurser kommer att kunna läggas på uppdragsupphandlingar då centrala upphandlingar prioriteras och ta mer tid i anspråk än planerat. Ett intäktsunderskott om 1 mnkr beror på att anslaget för E-handel inte kommer att täcka verksamhetens samtliga kostnader för att fullgöra uppdraget enligt överenskommen servicenivå. Anslaget för centralupphandlings uppdraget blev 1 mnkr lägre än vad verksamheten budgeterat.

Personalkostnaderna förväntas minska med 1,0 mnkr.

Kontaktcenter

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 1,0 Underskottet avser ökade personalkostnader på 0,2 mnkr och minskade intäkter på 0,8 mnkr. De minskade intäkterna avser främst lägre volymer i stöd och omsorgsfrågor.

Ekonomi

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettoöverskott om 0,8 mnkr. Överskottet beror främst på minskade personalkostnader om 1,9 mnkr. Med en digitaleffektivisering och förändrade arbetssätt har verksamheten minskat sitt personalbehov. Verksamheten prognostiserar minskade intäkter om 1,1 mnkr som främst avser påminnelsehantering.

HR-Service

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 1,1 mnkr. Intäkterna beräknas minska med 1,3 mnkr på grund av färre inkomna uppdrag än beräknat. Personalkostnaderna förväntas minska med 0,2 mnkr.

Lokalplanering

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

Resultatenheter

Servicenämnden är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 7,6 mnkr planeras 3,0 mnkr att används för att täcka kostnader för strategiska satsningar. De strategiska satsningarna innehåller bl.a. robotiseringsprojektet, div utbildningsinsatser och kartläggning, utveckling av förvaltningens debiteringsrutiner.

Resterade resultatfond om prognostiserade 4,6 mnkr från 2019 föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2019 beräknas 1,0 mnkr nyttjas för tilläggsanskaffningar i form av inventarier. Den största delen av investeringen avser möbler för att bättre anpassa lokalerna för verksamhetens krav.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Projekt Stocket återbruk

Serviceförvaltningen driver pilotprojekt Stocket återbruk, ett stadsövergripande projekt med samverkan mellan åtta av stadens förvaltningar och bolag. En webbfunktion nyttjas för annonsering och återanvändning av möbler, övriga inventarier och andra artiklar i stadens verksamheter. Projektet har en mellanlagringslokal där arbetsmarknadsförvaltningen bedriver en arbetsträning-verksamhet med deltagare som praktiskt hjälper till med återbruket.

Projektet startades 2 maj 2017 och var planerat att avslutas 30 juni 2019. Projektet har förlängts till den 31 december 2019. Kommunfullmäktige kommer i budget 2020 besluta om projekt Stocket återbruk ska övergå till att bli en permanent verksamhet.

Resultat

Slutrapporten ”Stocket återbruk – när en stor kommun återbrukar i större skala” presenterar projektets resultat under perioden maj 2017 – december 2018. Rapporten finns i bilagd till tertialrapporten. .

Rapporten omfattar bland annat resultat inom cirkulär ekonomi vilket består av miljömässiga, ekonomiska och sociala effekter.

De viktigaste resultaten i Stockholms stad på grund av ökat återbruk och uteblivna nyinköp under perioden maj 2017 – december 2018:

Cirkulär ekonomi - Ekonomisk hållbarhet

- Utgifter för inköp av nya möbler och inventarier har minskat med 16 miljoner SEK

Cirkulär ekonomi - Miljömässig hållbarhet

- Utebliven uppkomst av avfall är 161 ton för de 10 vanligaste möblerna
- Uteblivna utsläpp av växthusgaser är 536 ton för de 10 vanligaste möblerna

Cirkulär ekonomi - Social hållbarhet

- I projektet har 5 deltagare fått arbetsträning med meningsfulla uppdrag
- Ingen av deltagarna har ännu gått vidare till arbete på den öppna arbetsmarknaden

Stocket återbruks-webb och tekniska applikation har varit en avgörande förutsättning för att uppnå bra resultat. Webben är själva navet i återbrukstjänsten där möbler och andra artiklar annonseras ut av den verksamhet som inte behöver dessa och bokas av andra verksamheter.

På webben har:

- 34 av stadens 48 förvaltningar/bolag har nyttjat Stocket-webb (71 %)

- 8842 artiklar har förmedlats varav 6248 var möbler/inventarier (71 %)
- 2604 annonser publicerats varav 1731 har bokats (66 %)
- 274 efterlysningar har publicerats
- 4630 anställda har nyttjat de digitala återbrukstjänsterna på webben vilket motsvarar 10 procent av stadens anställda

Webben innehåller också information om digitala och praktiska återbrukstjänster. Webben kan nyttjas via dator, mobil och surfplatta. Det finns också en support för användare som är bemannad kontorstid.

I projektet erbjuds återbrukstjänsterna transporter och reparationer av möbler och andra artiklar samt inventering och hjälp med annonsering. Återbrukstjänsterna genomförs av arbetinstruktörer som handleder deltagare som får arbetsträning.

Kontinuerlig marknadsföring av tjänsterna har varit avgörande för att uppnå bra resultat i projektet. Att det finns en stor lokal för mellanlagring av möbler och andra artiklar har bidragit starkt till att omsättningen ökade markant. Möjligheten att mellanlagra främst möbler men också andra artiklar har varit en viktig framgångsfaktor vid större flyttar och omorganisationer.

Utvecklingsmöjligheter

I Stocket återbruk finns goda möjligheter till utveckling av verksamheten. Omsättningen inom befintligt uppdrag med återbruk av möbler, andra inventarier men också storköksutrustning skulle kunna öka betydligt. Inom staden finns många förråd med material och med ökad inventering och annonsering av detta kan verksamheten ge ytterligare förbättrade resultat.

Det finns en god potential att utveckla verksamhet för deltagare i arbetsträning i lokalen i Farsta strand med ytterligare ökat återbruk, administrativa uppgifter med flera meningsfulla arbetsuppgifter om verksamheten blir permanent.

Återbruk av artiklar som fast inredning och byggmaterial skulle kunna bli ett stort utvecklingsområde. Svenska Bostäder startade i början av 2019 pilotprojekt inom området. Andra bostadsbolag planerar för liknande projekt.

Den tekniska plattformen som idag används för att annonsera och boka inventarier på Stocket återbruk är en tillfällig lösning som har använts under projektiden och behöver utvecklas. I en förstudie av ny teknisk plattform förordas Stockholms stads E-tjänsteplattform, vilken uppfyller stadens krav och gemensamma mål om teknisk infrastruktur och säkerhet.

Omslutningsförändringar

Budgetjusteringar

I Servicenämndens verksamhetsplan 2019 begärdes en budgetjustering om 3,4 mnkr för att driva projekt Stocket fram till 2019-06-30. I det begärda beloppet ingick en utvecklingskostnad av Stockets tekniska plattform om 1,7 mnkr. Nämnden blev beviljade 2,2 mnkr med beslut om att avvakta med att byta den tekniska plattformen samt driva projektet hela 2019. För att täcka de totala projektkostnaderna för hela året begär nämnden ytterligare budgetjustering om 1 mnkr.

Medel för lokaländamål

Analys av balansräkning

Övrigt

Kvalitetsarbete

Synpunkter och klagomål

Förvaltningen tar emot, åtgärdar och följer upp synpunkter och klagomål fortlöpande. En redovisning av synpunkterna kommer ske i Verksamhetsberättelse för 2019 enligt stadens anvisningar.

Övrigt