

Handläggare
Maria Wedenlid

Till
Servicenämnden

Telefon: 08-508 118 37

Tertialrapport Tertial 2 2019 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner förslaget till tertialrapport 2 för 2019 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden förklarar ärendet omedelbart justerat.

Anna-Karin Sandén
förvaltningschef

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	7
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	7
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	7
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	9
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige	10
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	12
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	15
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	16
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	16
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov	19
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet	19
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	20
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	21
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	23
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	23
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	25
Uppföljning av ekonomi.....	30
Uppföljning av driftbudget.....	30
Resultatenheter	33
Investeringar.....	33
Försäljningar av anläggningstillgångar	34
Verksamhetsprojekt (driftprojekt).....	34
Omslutningsförändringar.....	37
Budgetjusteringar	37
Medel för lokaländamål.....	37

Analys av balansräkning	37
Övrigt	37
Kvalitetsarbete.....	37
Övrigt.....	38

Bilagor

Bilaga 1: PM Teknisk lösning Stocket återbruk, T2 2019

Bilaga 2: Förstudie ny tekn plattform Stocket 2018 (002)

Bilaga 3: Bilaga 2 UH018 T2 2019

Bilaga 4: Bilaga 1 Blankettset T2 2019

Sammanfattande analys

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

Förvaltningen gick över till GSIT 2.0 den 17 juni 2019. Övergången påverkade arbetet på förvaltningen betydligt under sommaren. Många funktioner fungerade inte och vissa är ännu inte åtgärdade. Detta har påtagligt påverkat såväl kvalitet, effektivitet och arbetsmiljö under perioden.

Förvaltningen leder det stadsövergripande pilotprojektet Stocket återbruksverksamhet. Projektets primära uppdrag är att öka återbruket av främst möbler och inventarier i staden. Projektet startades 2 maj 2017 och har i flera omgångar förlängts, den senaste förlängningen är till den 31 december 2019.

Periodens resultat visar på budget i balans.

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 praktikplatser har förvaltningen tagit fram en strategi 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. Under perioden har arbetet fortsatt med att säkerställa att förvaltningen uppfyller kraven i dataskyddsförordningen. Förvaltningen arbetar med att förtydliga och utveckla alla delar inom informationssäkerhet.

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. Förvaltningen finner det önskvärt att det inom samarbetet för kolloadministrationen ses över kolloavgifterna samt hur anstånd och delbetalning ska hanteras enklast.

Förvaltningen ska vid uppdrag gällande utformning av lokaler där barn och unga vistas bistå uppdragsgivaren att beakta barnrättsperspektivet. Verksamhetsområde lokalplanering är på uppdrag av beställande nämnd involverade i vissa utformningar 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. Medarbetarna på

lokalplanering har tillgodosetts kunskaper om barnkonsekvensanalyser och stadens Program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad 2018-2022.

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.

Under perioden har förvaltningen utrett möjligheten till att automatisera eller digitalisera beställningsprocessen gällande persontransporter. En digitaliserad process skulle skapa ett snabbare och bättre flöde av beställningar samt ge möjligheten till att kunna följa upp fakturering för utförda resor med hjälp av ett systemstöd. Stadens verksamheter, men även anhöriga, skulle kunna få ett bättre systemstöd för att följa en pågående resa. Det skulle ge en tidsbesparing för verksamheterna och en möjlighet till att förbereda mottagning av resenärerna, men även möjlighet till att förbereda avgång för resenärerna i rätt tid. Det finns en rad osäkerhetsfaktorer som behöver utredas närmare innan ett inriktningsbeslut om upphandling av systemstöd kan tas. Framför allt handlar det om hur staden vill att hanteringen av persontransporter ska ske. I denna fråga behöver förvaltningen vägledning från stadsledningskontoret.

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

Serviceämnden 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. För att göra upphandlingsdokumenten enklare och tydligare för anbudsgivare, har förvaltningen sett över gemensam mall för upphandlingsdokument ur ett klarspråksperspektiv. Denna mall utgör underlag för bland annat stadens stora centrala och gemensamma ramavtalsupphandlingar. Utöver detta kommer stadsledningskontoret och serviceförvaltningen under 2019 att arbeta med att ta fram ytterligare gemensamma mallar för upphandlingsdokument. Syftet är att hela staden ska kunna använda sig av mallarna för att skapa ett igenkännande av staden som köpare och underlätta för anbudsgivare. Detta arbete sker inom ramen för Projekt VINST.

Nämnden värnar om en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med upphandlingar. Tillsammans med miljöförvaltningen 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.

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 verksamhetsstödande tjänster och service. Verksamhetsutvecklingen pågår kontinuerligt och präglas av kostnadseffektivitet, nytänkande och omdöme. Under perioden har förvaltningen utformat och fastställt en driftsmodell för drift- och förvaltning av automatiseringsarbetet.

Införande av automation är en del i förvaltningens övergripande strategi. Att prioritera uppdatering och drift av automatiserade processer före ny utveckling är ett uttalat förhållningssätt i förvaltningen. Verksamhetsområde Lön och pension har därför prioriterat att göra viss förbättring av tidigare automatiserad process, Daglig styrning. Denna process har inte kunnat utföras av roboten under en dryg månad på grund av tekniska problem i samband med övergången till GSIT2.

Förvaltningen har identifierat utmaningar för att nå uppsatta mål. Utmaningen inom verksamhetsområde Ekonomi är att merparten av processerna delvis utförs i Agresso. Detta innebär att de enligt överenskommelse ska godkännas av systemägaren och driftsättas på stadsledningskontorets robot, Saga. Stadsledningskontorets övergång till GSIT2 samt uppdateringen av Agresso medför utvecklingsstop. Utmaningen vad avser identifierade processer inom verksamhetsområde Lön och pension är behovet av att ge roboten åtkomst till lönesystemet, primärt Lisa Självservice.

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 värderar 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 tagit fram en strategi för samordning av praktikplatser.

I strategin definieras vilka skolor förvaltningen har goda möjligheter att samarbeta med. Antal praktikanter som respektive verksamhetsområde kan ta emot och erbjuda en kvalitativ praktik för specificeras i strategin. Ansökningsförfarandet och urvalsmetoderna har setts över och omstrukturerats.

Förvaltningen har under perioden erbjudit en plats för en stockholmsjobbare. Målet är att erbjuda ytterligare en plats.

Förvaltningen tog emot fyra feriearbetare sommaren 2019. Med erfarenheter av årets feriearbetsperiod ska en plan för kommande år tas fram. För att skapa vettiga arbetsuppgifter för feriearbetare behöver förvaltningen en mer sammanhållen handledning och bättre framförhållning. Tillgång till stadens IT system är en förutsättning för att feriearbetet ska vara så meningsfull som möjligt för båda parter.

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	4			2	4	4 st	9 000 st	Tertial 2 2019
●  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1			2	2	2 st	1 050 st	Tertial 2 2019
●  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt	11			7	11	10	Tas fram av	Tertial 2 2019

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
platser för verksamhetsförlagd utbildning							nämnden	
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st	0 st	0 st	2 st	0	0 st	9 000 st	Tertial 2 2019

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	2019-12-31	
Analys Slutdatum har ändrats till 31 december 2019, då en planering inför kommande års period med feriepraktikanter kommer att genomföras under hösten 2019.			
 Administrativa avdelningen tar i samråd med verksamhetsområdena fram en strategi för samordning av genomtänkta erbjudanden som kan erbjudas för Stockholmsjobb.	2019-01-01	2019-12-31	Avvikelse
Analys Slutdatum flyttas fram till 31 december 2019. Aktiviteten är försenad och kommer att genomföras under hösten 2019			
 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.

Under perioden har arbetet fortsatt med att säkerställa att förvaltningen uppfyller kraven i dataskyddsförordningen. Förvaltningen arbetar med att förtydliga och utveckla alla delar inom informationssäkerhet. 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.

Under perioden har förvaltningen tagit fram ett stödmaterial för det systematiska arbetsmiljöarbetet. För att säkerställa att alla delar i det systematiska arbetsmiljöarbetet genomförs och att verksamhetsområdena arbetar enhetligt kommer stödmaterialiet introduceras och följas upp under året. En repetitionsutbildning är planerad gällande arbetsmiljöarbete samt en ny utbildning avseende organisatorisk och social arbetsmiljö.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ 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	
 Förvaltningen ska säkerställa och fördjupa medarbetarnas kunskap om GDPR, informationssäkerhet 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 informationssäkerhet 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.

Kontaktcenters uppdrag att ge information gällande kolloverksamheten har under perioden fungerat på förväntat sätt. Antalet inkomna ärenden för årets kollosäsong har minskat med 28 procent (4 111 för år 2018 jämfört med 3 814 i år). Detta kan härledas till att bättre fungerande ansökningssystem och information i anslutning till sökprocessen.

Förvaltningen har även mottagit 16 procent färre pappersansökningar om kolloplats trots att fler barn har sökt än tidigare år. Kolloarrangörer har ett fortsatt behov av förbättrad funktionalitet i stödsystemet (CRM) men för Kontaktcenter har system och administration fungerat bättre än för tidigare år.

Förvaltningen finner det önskvärt att det inom samarbetet för kolloadministrationen ses över kolloavgifterna samt hur anstånd och delbetalning ska hanteras enklast.

Förvaltningen ska vid uppdrag gällande utformning av lokaler där barn och unga vistas bistå uppdragsgivaren att beakta barnrättsperspektivet. Verksamhetsområde lokalplanering är på uppdrag av beställande nämnd involverade i vissa utformningar 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 kunskaper om barnkonsekvensanalyser och stadens

Program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad 2018-2022. Dessa kunskaper utgör ett kompletterande underlag i diskussionen med ansvarig beställande nämnd samt tillämpas då lokalplanering har uppdrag att utforma förskole- eller skollokaler. Eftersom förvaltningens roll är konsultativ åt uppdragsgivare ansvarar uppdragsgivande nämnd för att Barnkonventionen efterlevs.

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 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.	84,3				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 upplärning av flertalet nyanställda sammanfaller med tidvis hög andel inkommande ärenden. Olika tekniska problem med telefonlösning har gett leveransproblem och påverkat kundnöjdheten.								

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

Nämndmål:

Beställarstödet inom lokalplanering stödjer uppdragsgivaren att utforma skol- 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	

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 servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

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 som kvalitetssäkrar att distribuera beställningarna till rätt upphandlad leverantör.

Under perioden har förvaltningen utrett möjligheten till att automatisera eller digitalisera processen. För att veta marknadens potential har en marknadsanalys genomförts, där en workshop tillsammans med Openlab var en mycket informativ aktivitet och gav nya insikter för vidare utredning. I marknadsanalysen har även potentiella systemleverantörer träffats för att få en inblick i vilken typ av standardsystem som finns på marknaden. Beställningscentralen har även träffat Oslo kommun och Göteborgs stad, som har en liknande volym av beställningar som staden, för att utbyta erfarenheter inom området.

En digitaliserad process skulle skapa ett snabbare och bättre flöde av beställningar samt ge möjligheten till att kunna följa upp fakturering för utförda resor med hjälp av ett systemstöd. En digitaliserad process skulle också ge resenärer och deras anhöriga en bättre överblick av planerade resor och en kontinuitet i systemstöd för av- och påbokning.

Stadens verksamheter, men även anhöriga, skulle kunna få ett bättre systemstöd för att följa en pågående resa. Det skulle ge en tidsbesparing för verksamheterna och en möjlighet till att förbereda mottagning av resenärerna, men även möjlighet till att förbereda avgång för resenärerna i rätt tid. En stor nytta med en digitaliserad process för alla inblandade i staden är att staden skulle få en egen kontroll av hela processen fram till att resan är slaglåg och leverantören har bekräftat resan. Det skulle också ge oss en möjlighet att skaffa ett systemstöd

för att följa upp den fakturering som följs upp manuellt idag och hantera avvikelser.

Det skulle i förlängningen också ge staden en möjlighet till att överväga att ta kontroll över ytterligare delar i processen, då även slingläggning skulle kunna göras av staden, på samma sätt som Göteborgs stad gör.

Det finns en rad osäkerhetsfaktorer som behöver utredas närmare innan ett inriktningsbeslut om upphandling av systemstöd kan tas. Framför allt handlar det om hur staden vill att hanteringen av persontransporter ska ske. I denna fråga behöver serviceförvaltningen vägledning från kommunstyrelsen.

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 med 84,3 procent om än målet 85 procent på årsbasis inte ännu är uppfyllt.

Resultatet påverkas av att Kontaktcenter haft långa väntetider i både telefon och svar på e-post till följd av högre inflöde men även vissa tekniska problem som påverkat tillgänglighet och svarstider.

En översyn av ärendeloggning pågår för en mer 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.

Kontaktcenter deltar genom Äldre Direkt i nätverket om våld i nära relationer, ett forum för diskussion, kunskapsutbyte och informationsspridning om relationsvåld för äldreomsorgen..

Inom Kontaktcenters verksamheter genomförs interna insatser för att servicehandläggare ska få goda kunskaper vad som erbjuds inom staden gällande stöd till personer som utsätts för relationsvåld samt för att utveckla interna rutiner och diskutera om svårigheterna vid kundkontakter då man identifierar eventuellt våld i nära relationer.

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 kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess	100					100 %		2019

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Utredda 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 ställföreträdarskap och kontakt med överförmyndarnämnden i Stockholm. Vidare ges service och information gällande frågor inom funktionsnedsättningsområdet.

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.	84,3				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 upplärning av flertalet nyanställda sammanföll med tidvis hög andel inkommande ärenden. Olika tekniska problem med telefonlösning har gett leveransproblem och påverkat kundnöjdheten.								
 Kontaktcenter har kunskap och förståelse kring signaler om våld i nära relationer och hur man kan stödja den utsatta.	0				4	4 st		Tertial 2 2019
Analys								
Verksamheten bedriver kontinuerlig kompetensutveckling gällande dessa frågor både internt och genom att delta i utbildning som anordnas inom staden. För höstterminen är 4 medarbetare anmälda till stadens utbildning som de senare ska förmedla kunskapen vidare om inom sina ansvarsområden.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Kontinuerlig utbildning kring våldsförebyggande arbete och ett normkritiskt förhållningssätt.	2019-01-01	2019-12-31	
 Verksamheten genomför en översyn av ärendeloggning och statistik i syfte att säkerställa korrekt uppföljning.	2019-01-01	2019-12-31	
<p>Analys</p> <p>Inom verksamhetsområde Kontaktcenter pågår ett projekt för översyn av bland annat ärendeloggning och förutsättningarna för en effektiv och ändamålsenlig statistikföring som ger kvalitetssäkrad uppföljning såväl till kund och beställare som för verksamhetens egen uppföljning och planering.</p> <p>För detta har tagits fram en förstudie och planering pågår för fortsatt förbättring och implementering under hösten.</p>			

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 har genomförts ett försök med helgöppet för äldre frågor. Försöket avvaktar vidare utvärdering och vidare beslut om fortsättning.

Vidare har Äldre Direkts uppdrag kring utomkommunla ansökningar om särskilt boende kompletterats från första juli. Det avser att ge information gällande frågeställningar om den nya överenskommelsen om bibehållet kostnadsansvar vid flytt till särskilt boende mellan kommuner i Stockholms län.

Arbete pågår tillsammans med Äldreförvaltningen för att klargöra rutiner och ansvaret för information och handläggning kring detta.

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 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.	84,3				85	85 %		2019
Analys Verksamheten arbetar vidare med kompetensutveckling och utveckling av arbetssätt och rutiner för optimera svarstider och tillgänglighet. Till viss del beror dock långa svarstider på tekniska problem som förekommit under perioden.								

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 kontaktvägar 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

Servicenämnden 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.

Upphandlingsprocessen, det vill säga de konkreta åtgärder en nämnd eller ett bolag genomför

för att tilldela kontrakt eller ingå ramavtal, utgör en del av hela inköpsprocessen. Inköpsprocessen i sin helhet omfattar även analys och strategisk planering inför ett inköp, upphandling, avrop samt aktiv avtalsförvaltning. Själva upphandlingsprocessen är till största delen lagstyrd och därmed svår att påverka. Det är istället i skedet analys och strategisk planering som möjligheterna finns att fokusera på särskilda insatser för att underlätta för små och/eller nya företag samt innovationsföretag att delta i upphandlingar. Utifrån behovsanalysen och de strategiska valen som nämnden/bolaget gör, kan en upphandling utformas så att den inte utestänger till exempel småföretag och samtidigt öppnar för att ta tillvara nya lösningar från marknaden.

Stadsledningskontoret har tagit fram vägledningar för samtliga steg i inköpsprocessen, där fokus ligger på analys och strategisk planering inför ett inköp eller en upphandling. Detta arbete har skett inom Projekt VINST. Syftet är att underlätta för nämnder och bolag att genomföra behovs- och marknadsanalyser och skapa en strategi för respektive inköp/upphandling. I strategiarbetet ska överväganden göras gällande bland annat hur småföretag kan ges möjlighet att delta i upphandlingen.



Stadsledningskontoret har i uppdrag att under 2019 uppdatera *Stockholms stads program för upphandling och inköp*. Inriktningen i förslaget till nytt program, kallat Stockholms stads program för inköp, bygger på kommunfullmäktiges mål för inköpsområdet. Dessa fokuserar särskilt på att nämnder och bolag ska arbeta för att underlätta för småföretag och den idéburna sektorn att delta i upphandlingar samt att öka inslaget av innovation i samband med inköp.

Staden har ett samarbete med Openlab på Kungliga Tekniska Högskolan (KTH) kring innovationsarbete. I samarbete med Openlab kommer stadsledningskontoret och serviceförvaltningen gemensamt att genomföra ett öppet frukostseminarium i september 2019, särskilt riktat till småföretag och innovativa start-up-företag, där flera ingår i Openlabs/KTH:s övriga samarbeten. Syftet med seminariet är att specifikt rikta sig till dessa målgrupper för att informera om och inspirera till deltagande i stadens upphandlingar. Målet är att på sikt kunna utöka mångfalden av företag som lämnar anbud. Seminarierna kan komma att genomföras vid fler tillfällen om genvägen blir stort.

För att även göra upphandlingsdokumenten enklare och tydligare för anbudsgivare, har förvaltningen sett över gemensam mall för upphandlingsdokument ur ett klarspråksperspektiv. Denna mall utgör underlag för bland annat stadens stora centrala och gemensamma ramavtalsupphandlingar. Utöver detta kommer stadsledningskontoret och serviceförvaltningen under 2019 att arbeta med att ta fram ytterligare gemensamma mallar för upphandlingsdokument. Syftet är att hela staden ska kunna använda sig av mallarna för att skapa ett igenkännande av staden som köpare och underlätta för anbudsgivare. Detta arbete sker inom ramen för Projekt VINST.

Under perioden har Kontaktcenter fortsatt 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.

Under perioden har uppdraget från socialförvaltningen gällande serveringstillstånd utökats. Från den 1 juni ger Kontaktcenter även vägledning och information gällande frågor om receptfria läkemedel, e-cigarett, folköl och tobak (REFT) vilket har förenklat servicen för stadens företagare gällande serveringstillstånd.

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	1,7 %					3 %	Tas fram av 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
Analys								
Förvaltningen bedömer att ökade informationsinsatser skapar förutsättningar att målet om antal anbud per centralupphandling kommer att uppnås för helåret.								

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flicko r	Perio dens utfall VB 2018	Progno s helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare och företagare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	84,3				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 upplärning av flertalet nyanställda sammanföll med tidvis hög andel inkommande ärenden. Olika tekniska problem med telefonlösning har gett leveransproblem och påverkat kundnöjdheten.								

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

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 miljöförvaltningen 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					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 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.	84,3				85	85 %		Tertial 2 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.

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 miljöförvaltningen.

I förvaltningens verksamhetslokal har antalet papperskorgar halverats i syfte att minska användandet av plastpåsar. Förvaltningen har utrett möjligheten att på ett effektivt sätt sortera avfall och dialogen fortsätter med fastighetsägaren för att finna lösningar.

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	92,73			58,47		50 %	50%	2019

Nämndmål:

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


 Uppfylls helt

Förväntat resultat


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

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

Utveckling av kravställning av kemikalier pågår successivt i samarbete med miljöförvaltningen.

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

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

Servicekommittén 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

Ett av nämndens mål är att effektivisera stadens administrativa funktioner genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödjande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

För att förvaltningens kunder ska vara nöjda med de olika typer av tjänster som förvaltningen erbjuder behövs tydlighet mot stadens förvaltningar och bolag kring de tjänster förvaltningen utför och debiterar.

Förvaltningen har under perioden genomfört en översyn av manuell debiteringsprocess i syfte att skapa enhetlighet och förenkling samt öka andelen automatiska och digitala uppföljningsprocesser. Projektet planeras fortsätta under hösten i syfte att genomföra de effektiviseringar och justeringar som identifierats i översynen.

Förvaltningen genomför årligen en enkätundersökning gällande verksamhetsområdena ekonomi och lön och pension. Årets kundundersökning genomfördes av Sweco som en webbenkät. Enkäten samlades in mellan sjunde maj och femte juni. Sammantaget besvarade 1 534 respondenter enkäten vilket är en stor ökning jämfört med 2018. Drygt tre av fyra svarande i årets undersökning är kvinnor.

Undersökningen bestod av 19 frågor med fasta svarsalternativ. Dessa var indelade i följande fyra frågeområden; tillgänglighet, bemötande, information samt effektivitet/rätt service. Därtill ställdes tre frågor för att mäta hur man bedömde servicen i sin helhet och bilda ett Nöjd-kund-index. Nöjd-kund-index är en modell som är etablerad för mätning av kundtillfredsställelse och används av exempelvis SCB. Ekonomi förbättrar sitt NKI till 73 jämfört med mätningen 2018 då NKI var 71. Lön- och pension når NKI 78 i årets undersökning vilket är samma nivå som 2018. Både Lön och pension och Ekonomi har generellt höga betyg på samtliga frågor. Bemötande från medarbetarna och möjlighet att komma i kontakt får högst medelvärde för båda verksamheterna. För Lön och pension är kontaktpersonerna marginellt mer nöjda jämfört med 2018 medan chefernas nöjdhet minskar något, men är fortsatt kvar på en hög nivå. För Ekonomi har kontaktpersonernas nöjdhet ökat och även chefernas nöjdhet har ökat marginellt. Av de svarande har cirka 91 procent gett ett sammanfattande positivt omdöme av verksamhetsområde Lön- och pension och motsvarande siffra för Ekonomi är 89 procent.

Kontaktcenter genomför kontinuerlig kundundersökning i anslutning till inkommande







telefonsamtal. Då ställs fem frågor angående sökvägar, tillgänglighet och bemötande, samt sammantagen kundnöjdhet (NKI). Svaren fördelas även på om det är en man eller kvinna som ringer in. Målvärdet för året är 85 procent i genomsnitt nöjda kunder. Resultatet för perioden är 84,3 procent nöjdhet sammantaget för alla svarsgrupper. Männerna är något mera nöjda (84,3 procent män och 84,2 procent för kvinnor). Hela 86,9 procent av de svarande upplevde bemötandet som gott eller mycket gott.

Verksamhetsområde Lokalplanering skickar en enkät till respektive uppdragsgivare efter avslutat uppdrag där genomförandet bedöms med fyra frågor och en skala från 1-10. Andelen nöjda kunder, där svaret är lägst 6, är 100 procent.

Verksamhetsområde Upphandling och inköp skickar en enkät till respektive uppdragsgivare efter avslutat uppdrag där genomförandet bedöms med fyra frågor och en skala från 1-5. Andelen nöjda kunder uppgår till 4,9. Under hösten kommer verksamheten att genomföra sin årliga kundundersökning som sprids till verksamhetens kontaktpersoner.

Verksamhetsområde HR-service ställer uppföljande frågor till alla beställare vid avslutade uppdrag genom en webbenkät. Resultatet och återkopplingen används som en del av verksamhetsutvecklingen. Verksamhetsområdet följer sina resultat på både grupp- och individnivå för att identifiera förbättringsområden och kvalitetssäkra uppdrag.

Periodens svarsfrekvens är 81 procent av tillfrågade och av dessa är 97 procent nöjda med utfört uppdrag. Det totala snittbetyget på alla frågor är 9,5 på en tiogradig skala. Resultatet säger att verksamhetsområde HR-service kunder anser att de bland annat får ett gott bemötande, bra stöd och är nöjda med tjänsten de köpt som helhet.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	97,3 %			97,9 %		100 %	100 %	Tertial 2 2019
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	98,6 %			97,9 %		100 %	100 %	Tertial 2 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.


 Uppfylld 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 en grundutbildning i ekonomiadministration riktad till de medarbetare som har kontakt med serviceförvaltningen i ekonomiärenden.	2019-01-01	2019-12-31	
 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 I samband med införandet av GSIT 2.0 har Adobe Acrobat Pro (ett centralt och dagligt arbetsverktyg inom verksamhetsområde ekonomi), inte installerats som det ska och ett 20-tal saknar fortfarande verktyget. Detta är ett problem som skapar flaskhalsar i den dagliga verksamheten. Verksamheten har ändå lyckats lösa den elektroniska arkiveringen och andra arbetsuppgifter med hjälp av olika speciallösningar, men effekten är ändå att arbetsmomenten nu tar betydligt längre tid att utföra. Följden blir att den effektivitetsvinst som införandet av elektronisk arkivering inneburit inte kan realiseras fullt ut. I dagsläget går det inte att säga när lösning kan vara på plats för samtliga medarbetare.			

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 tagit fram ett årshjul för att arbeta mer strukturerat med det systematiska arbetsmiljöarbetet. Årshjulet kommer att vara fullt implementerat vid årsskiftet.

Syftet med årshjulet är att åskådliggöra samtliga delar som åligger en chef inom arbetsmiljö, till exempel arbetsmiljöronder, genomgångar på arbetsplatsträffar och uppföljning av sjukfrånvaro.

Förvaltningen har tagit fram stödmaterial som ska förenkla för chefer och medarbetare att på arbetsplatsträffar behandla olika teman som rör arbetsmiljö. Exempel på dessa teman är kränkande särbehandling, stress, hot och våld, rehabilitering, hälsa och friskvård, incidentrapportering samt genomgång och uppföljning av medarbetarenkät. Syftet är att involvera medarbetarna och skapa förutsättningar för ett aktivt arbetsmiljöarbete.

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.

Förvaltningen har utformat och fastställt en driftsmodell för drift- och förvaltning av automatiseringsarbetet. Modellen omfattar strategi och business case för förvaltningens digitaliseringsarbete vad avser RPA. I modellen ingår även utformning av process inklusive gränssnitt, organisation, styrning och uppföljning samt teknik.

Införande av automation är en del i förvaltningens övergripande strategi. Etableringen av mjukvarurobotar ger ökad effektivisering av stadens interna administration och är en förutsättning för kompetensförsörjning och förstärkt arbetsgivarvarumärke. Finansieringen sker inom ramen för förvaltningens ordinarie arbete.

Målet för förvaltningens etablering av automatisering är att förvaltningen använder automation som ett verktyg för effektivisering och att fyra automatiseringar sker under 2019. Ambitionen är att

- fyra av förvaltningens verksamhetsområden automatiserat minst en process under 2019 och har identifierat ytterligare potentiella processer
- verksamheten upplever en ökning av de kvalitativa vinster som låg till grund för automatisering inom tre månader
- break-even avseende de ekonomiska effekterna nås inom 12 månader från det att automatiseringen är satt i produktion
- möjliggöra sänkta priser till kund över tid
- bibehålla eller höja medarbetar- och kundnöjdhet

Per 31 augusti pågår automatisering av två processer. Båda dessa inom verksamhetsområde Lön och pension. Ytterligare två behöver automatiseras för att nå målet om fyra automatiserade processer inom förvaltningen.

Förutsättningarna att nå målet är goda. Verksamheterna har identifierat och utvärderat drygt 30 potentiella processer, de flesta inom verksamhetsområdena Ekonomi och Lön och pension.

Att prioritera uppdatering och drift av automatiserade processer före ny utveckling är ett uttalat förhållningssätt i förvaltningen. Verksamhetsområde Lön har därför prioriterat att göra viss förbättring av tidigare automatiserad process, Daglig styrning. Denna process har inte kunnat utföras av roboten under en dryg månad på grund av tekniska problem i samband med övergången till GSIT2. Under denna tid utfördes arbetsuppgifterna manuellt.

Under våren har de personer som ska arbeta med respektive verksamhetsområdes RPA-utveckling utsetts och utbildats, vilket kommer att underlätta utvecklingsarbetet framöver. Alla medarbetare har fått en grundläggande information/utbildning om RPA.

Förvaltningen har identifierat utmaningar för att nå uppsatta mål. Utmaningen inom verksamhetsområde Ekonomi är att merparten av processerna delvis utförs i Agresso vilket

innebär att de enligt överenskommelse ska godkännas av systemägaren och driftsättas på stadsledningskontorets robot, Saga. Stadsledningskontorets övergång till GSIT2 samt uppdateringen av Agresso medför utvecklingsstopp. Utmaningen vad avser identifierade processer inom verksamhetsområde Lön och pension är behovet av att ge roboten åtkomst till lönesystemet, primärt Lisa Självservice.










Under perioden har en ny koncernövergripande inköpskategori startats upp för inredning. Serviceförvaltningen har fått i uppdrag av inköpsrådet att utse kategoriledare. Kategoriteam och kategoriråd håller på att formeras. Stadsledningskontoret ansvarar för metodstöd i uppstartsfasen.







Verksamhetsområde Upphandling och inköp arbetar ständigt med att utveckla upphandlingsunderlag för att underlätta för leverantörer att lämna anbud i upphandlingar. Verksamheten kommer i samarbete med stadsledningskontoret delta i en anbudsskola för leverantörer som är intresserade av att lära sig mer om hur man lämnar anbud i stadens upphandlingar.











En inköpskategori för el är under formering och kommer att startas upp under hösten. Kategori livsmedel och måltider är under etablering. Profil och strategi är framtagna och prioritering av utvecklingsprojekt för området pågår.

Verksamhetsområdet har utvecklat fler typer av utbildningar för inköp som genomförs kontinuerligt och stadens alla beställare har en möjlighet att delta.

Förvaltningen leder stadens gemensamma projekt Stocket återbruk, ett projekt med målsättning att öka återbruk av möbler och andra inventarier inom stadens verksamheter. Projektet visar på goda resultat sedan starten i maj 2017 och en ökande efterfrågan. En slutrapport med resultat avseende ekonomi, miljö och arbetsmarknadsåtgärder redovisades i samband med tertialrapport 1. Projektet har i flera omgångar förlängts ett halvår i taget, och pågår nu till 31 december 2019 i avvaktan på beslut om att bli en permanent del av stadens verksamheter.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	81	83	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 årsmål. 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	85 %			55 %	85 %	80 %	tas fram av nämnden	Tertial 2 2019
  Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100 %			100 %		100 %	87%	2019
  Index Bra arbetsgivare	81			82		85	85	2019

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2018	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys								
Resultatet är lägre än årsmålet och något lägre jämfört med stadens övriga fackförvaltningar. Jämfört med tidigare år har delindex "Attraktiv arbetsgivare" ökat med två punkter till 85. Även delindex jämställdhet har ökat med en punkt till 82. Delindex "Rekommendera arbetsplatsen" har minskat med 5 punkter till värdet 77. Dock är detta värde 6 indexpunkter högre i jämförelse med stadens samtliga fackförvaltningar. Mätningen av detta delindex är dessutom inte möjligt att direkt jämföra med föregående år, då resultatet tas direkt från medarbetarenkäten och bedömningsskalorna har ändrats inför 2019.								
  Sjukfrånvaro 	6,3 %	2,8 %	6,9 %	5,9 %	6,3 %	6,5 %	tas fram av nämnd	Tertial 2 2019
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	2,4 %	1,9 %	2,5 %	2,5 %	2,2 %	2,2 %	tas fram av nämnd	Tertial 2 2019
Analys								
Utfallet för korttidsfrånvaron är per Juni något högre än årsmålet. Prognosen för året är dock att årsmålet uppnås.								

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	
  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	
  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	
  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	

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 utbildningsinsatser 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 kvinn or/ 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
Analys								
I samband med övergången till GSIT 2.0 har möjligheten att signera elektroniskt försvunnit för vissa medarbetare - både internt hos Serviceförvaltningen och för övriga medarbetare inom Stockholms stad. Det är oklart hur stor omfattningen är och vad det beror på. För de som inte längre kan signera digitalt innebär detta en mer omständig hantering, då de behöver skriva ut och signerar underlaget fysiskt för att sedan skanna underlaget till Serviceförvaltningen ekonomi.								
 Antal automatiserade processer inom förvaltningen.	2					4		2019
Analys								
Per 31 augusti pågår automatisering av 2 nya processer. Verksamheterna har identifierat och utvärderat drygt 30 potentiella processer varför förutsättningarna att nå målet bedöms som goda.								

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	
✓ En särskild support för inköpsrelaterade frågor inrättas från och med 1 januari 2019.	2019-01-01	2019-06-30	
▶ Förvaltningen kommer att erbjuda ett utökat 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

(mnkr)	Budget 2019	Bokfört tom augusti	Prognos 2019	Resultat
Nämndens anslag				
Kostnader	269,9	175,4	266,0	3,9
Varav avskrivningar och internränta	2,0	1,4	2,0	0,0
Intäkter	266,7	165,1	256,5	-10,2
Nettoresultat före resultatdisposition	-3,2	-10,3	-9,5	-6,3
Ingående resultatfond	7,6		7,6	0,0
Utgående resultatfond	7,6		1,3	-6,3
Budget och resultat efter resultatdisposition	-3,2	-10,3	-3,2	0,0

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 6,3 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 7,6 mnkr varav 3,3 mnkr nyttjas för strategiska satsningar. De strategiska satsningarna innehåller bland annat robotiseringsprojektet, diverse utbildningsinsatser samt kartläggning och utveckling av förvaltningens debiteringsrutiner. Ytterligare 3,0 mnkr nyttjas för att täcka underskott på grund av så kallat eget handlande för verksamheten Upphandling och inköp.

Förvaltningen strävar kontinuerligt för att uppnå en budget i balans. I strävan att minimera underskottet som i år finansieras via resultatfonden har man som åtgärd från 2019-09-10 i samtliga verksamheter infört inköpsrestriktioner. Man ser även över bemanning för att minska personalkostnaderna men lägger vikt på att nedskärningarna inte ska leda till sämre kvalitet och samtidigt bibehålla goda arbetsförhållanden.

Årsprognos per verksamhet

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget 2019	Bokfört tom Augusti	Prognos 2019	Budget avvikelse 2019	Bokslut 2018
Kostnader					
Nämnd och administration	56,0	36,9	57,8	-1,8	56,1
Löneadministration	44,2	30,5	43,2	1,0	42,2
Upphandling	36,5	22,1	34,5	2,0	30,5
Ekonomiadministration	64,2	40,9	62,2	2,0	59,2
Kontaktcenter	43,6	28,6	43,1	0,5	42,0
HR Service	13,1	8,6	12,9	0,2	11,0
Lokalplanering	10,3	6,3	10,3	0,0	8,7
Avskrivningar och internränta	2,0	1,4	2,0	0,0	2,0
Summa kostnader	269,9	175,4	266,0	3,9	251,6
Intäkter					
Nämnd och administration	2,0	1,6	2,0	0,0	2,1
Löneadministration	54,7	38,3	55,2	0,5	54,9
Upphandling	43,6	24,6	38,0	-5,6	32,8
Ekonomiadministration	82,1	50,1	79,6	-2,5	78,9
Kontaktcenter	56,2	36,0	54,7	-1,5	54,2
HR Service	15,9	7,7	15,1	-0,8	14,9
Lokalplanering	12,1	6,9	11,8	-0,3	10,7
Summa intäkter	266,7	165,1	256,5	-10,2	248,5
Resultat före bokslutsdisposition	-3,2	-10,3	-9,5	-6,3	-3,1
Ingående resultatfond	7,6	7,6	7,6	0,0	7,6
Årets förändring av resultat fond	0,0	0,0	6,3	6,3	0,0

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget 2019	Bokfört tom Augusti	Prognos 2019	Budget avvikelse 2019	Bokslut 2018
Utgående resultatfond (överföring till 2020)	7,6	7,6	1,3	-6,3	7,6
Resultat efter bokslutsdisposition	-3,2	-10,3	-3,2	0,0	-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 till exempel 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 1,8 mnkr. Underskottet avser bland annat utvecklingsinsatser som robotiseringsprojekt, kartläggning av förvaltningens debiteringsrutiner samt diverse utbildningsinsatser. Dessa satsningar uppgår till 3,3 mnkr och kommer att finansieras av resultatfonden.

Underskottet avser även minskade IT kostnader om ca 1,0 mnkr. I slutet av juni bytte förvaltningen it plattform och drift till GSIT 2.0. Verksamheten har fortfarande inte godkänt leveransen och därav ej ännu blivit debiterade. Leveransen är ej godkänd då man fortfarande har för stora driftstörningar. Dessa störningar har påverkat samtliga avdelningar negativt och i många fall resulterat i intäktsbortfall.

Lön och pension

Verksamheten prognostiserar nettoöverskott om 1,5 mnkr. Överskottet avser främst ökade volymer och ökad hantering av löneskulder 0,5 mnkr. Personalkostnaderna förväntas minska med 1,0 mnkr på grund av vakanser och korttidssjukfrånvaro.

Upphandling och inköp

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 3,6 mnkr.

Underskottet avser minskade intäkter om 5,6 mnkr. Intäkterna förväntas minska med 2,1 mnkr då färre resurser kommer att kunna läggas på uppdragsupphandlingar då centrala upphandlingar prioriteras och ta mer tid i anspråk än planerat. Serviceförvaltningen genomför en rad olika centralupphandlingar beslutade av kommunfullmäktige. Även om verksamhetsområde upphandling och inköp har arbetat för att sprida avtalen över tid, så att upphandlingar blir så väl fördelade som möjligt, så behöver man vissa år göra fler upphandlingar än andra. Innevarande år har fler upphandlingar än normalt genomförts. I dessa upphandlingar ställs många olika krav som ska arbetas fram för varje enskilt upphandlingsområde. Kraven ska också följas upp och dessa uppföljningar har också inneburit mer tidsåtgång än tidigare. Många bolag deltar också i de centralupphandlingar som görs inom serviceförvaltningen. Anslaget för centralupphandlingsuppdraget blev 1 mnkr lägre än vad verksamheten budgeterat.

Ett intäktsunderskott om 2,5 mnkr beror på att anslaget för E-handel inte kommer att täcka verksamhetens samtliga kostnader för att fullgöra uppdraget enligt överenskommen servicenivå. E-handelsuppdraget har sedan starten varit ett underfinansierat uppdrag. För att

klara uppdraget, har serviceförvaltningen haft en bemanning på miniminivå, men ändå en bemanning för att klara uppdraget.

Personalkostnaderna förväntas minska med 2,0 mnkr.

Kontaktcenter

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 1,0. Underskottet beror främst på minskade intäkter om 1,5 mnkr, där lägre volymer i stöd och omsorgsfrågor samt uteblivna budgeterade uppdrag är den största orsaken. Personalkostnaderna förväntas minska med 0,5 mnkr.

Ekonomi

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 0,5 mnkr. Minskade intäkter om 2,5 mnkr beror främst på minskad hantering av fakturapåminnelser -och makuleringar . Verksamheten har budgeterat påminnelsehanteringen och fakturamakuleringar efter tidigare års trender men ser för första gången ett positivt trendbrott och därav underskottet. Med en digital effektivisering och förändrade arbetsätt har verksamheten minskat sitt personalbehov och prognostiserar en minskning av personalkostnaderna med 2,0 mnkr.

HR-Service

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 0,6 mnkr. Intäkterna beräknas minska med 0,8 mnkr på grund av färre inkomna uppdrag än beräknat. Personalkostnaderna förväntas minska med 0,2 mnkr.

Lokalplanering

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 0,3 mnkr på grund av färre inkomna uppdrag än budgeterat.

Resultatenheter

Servicenämnden är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 7,6 mnkr planeras 3,3 mnkr att användas för att täcka kostnader för strategiska satsningar. De strategiska satsningarna innehåller bl.a. robotiseringsprojektet, diverse utbildningsinsatser samt kartläggning och utveckling av förvaltningens debiteringsrutiner. Förvaltningen planerar även att använda 3,0 mnkr för att täcka delar av verksamheten Upphandling och inköps underskott. Underskottet beror på eget handlande där man inte anpassat kostnaderna efter intäkterna. Då uppdraget från uppdragsgivaren inte har förändrats avseende e-handel och centralupphandling har organisationen inte förändrats, detta för att uppfylla ställda krav på omfattning och kvalitet.

Resterade resultatfond om prognostiserade 1,3 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

Stocket återbruksverksamhet bedrivs som ett stadsövergripande pilotprojekt som leds av serviceförvaltningen. Projektets primära uppdrag är att öka återbruket av främst möbler och inventarier i staden. Projektet startades 2 maj 2017 och har i flera omgångar förlängts till den 31 december 2019.

Förvaltningen ansvarar för Stocket återbruks-webb, tekniska applikation och support för användare som är bemannad kontorstid. På webben annonseras artiklar ut av den verksamhet som inte behöver dessa och bokas av andra verksamheter.

Den tekniska applikationen för webben innehåller en statistikfunktion där mängden artiklar som förmedlats via webben mäts. Serviceförvaltningen tar också fram statistik från applikationen och beräknar resultat inom effektmålen minskade utgifter och miljö.

Den tekniska plattformen som idag används är en tillfällig lösning som har använts under projekttiden och behöver utvecklas. I förstudie och PM (bilaga "Ny teknisk applikation för Stocket återbruk") om en ny teknisk plattform förordas Stockholms stads E-tjänsteplattform, vilken uppfyller stadens krav och gemensamma mål om teknisk infrastruktur och säkerhet. I befintlig teknisk lösning för statistikuttag krävs omfattande manuell bearbetning och handpåläggning vid generering av data och rapporter. Det finns möjligheter att även fortsättningsvis ta ut statistik på detta sätt, även efter övergång till E-tjänsteplattformen. Men för att möjliggöra kostnadseffektivare och enklare generering av data och rapporter krävs en statistikmodul som uppfyller stadens krav och gemensamma mål om teknisk infrastruktur, användarvänlighet och uppföljningsbarhet. Detta kräver dock ytterligare utvecklingskostnader.

I projektet finns ett lager för mellanlagring av möbler och andra inventarier vilket också är en viktig framgångsfaktor för de positiva resultaten i projektet. Lagret drivs som en arbetsmarknadsåtgärd. Projektet har sagts upp från nuvarande lokal med avflyttning 2020-03-31 varför sökande efter ny lokal har initierats.

Slutrapporten "Stocket återbruk – när en stor kommun återbrukar i större skala" presenterar projektets resultat under perioden maj 2017 – december 2018. Rapporten finns som bilaga till Servicenämndens tertialrapport 1 2019. Rapporten redovisar goda resultat inom cirkulär ekonomi vilket består av miljömässiga, ekonomiska och sociala effekter.

Resultat Maj 2017-Juli 2019

Resultat och statistik från Stocket-webb visar på att webben nyttjas av fler personal och att återbruket i staden ökar:

- 37 av stadens 48 förvaltningar/bolag har aktivt nyttjat Stocket-webb (77 %)
- 5191 annonser har publicerats – En annons kan innehålla 1-100 artiklar
 - 1691 av dessa annonser innehöll trycksaker - huvudsakligen pedagogisk litteratur och skönlitteratur – dock förmedlades endast 1 % av litteraturen vidare.
- Bokningsgraden var 69 % av de 3500 publicerade annonser som huvudsakligen

- innehöll inventarier m.m. exklusive litteratur
- 400 efterlysningar har publicerats
- 14 % av stadens anställda har nyttjat de digitala återbrukstjänsterna på webben

Ekonomi

I verksamhetsplanen för 2019 ansökte förvaltningen om 3,4 mnkr för finansiering av projektet för perioden 2019-01-01 – 2019-06-30. Utöver kostnader för att driva projektet ingick även utveckling av den tekniska plattformen på 1,7 mnkr. Förvaltningen blev beviljad 2,2 mnkr när beslut fattades att förlänga projektet till 2019-12-31. Kostnaden för utveckling av plattformen exkluderades. Förvaltningen ansökte och blev beviljade ytterligare 1 mnkr i budgetjustering i samband med rapporteringen av tertial 1. Budget för projektet uppgår till 3,2 mnkr och verksamheten prognostiserar ingen avvikelse från den.

Minskade utgifter för inköp av möbler och inventarier och minskad miljöpåverkan på grund av ökat återbruk

I slutrapporten om Stocket redovisades att stadens utgifter för inköp av de tio vanligaste möblerna hade minskat med 16 miljoner under projektperioden maj 2017 – december 2018 när återbruksarbetet genomförts. Det innebär enligt beräkningar utebliven uppkomst av avfall motsvarande 161 ton avfall och uteblivna utsläpp av växthusgaser på 536 ton.

Resultat om minskade utgifter och minskad miljöpåverkan visar att verksamheten är självfinansierande. De visar också att det är möjligt att ytterligare minska stadens miljöpåverkan.

Vision och Utvecklingsmöjligheter

Det finns en god potential att vidareutveckla Stocket återbruk inom cirkulär ekonomi. Under projektgenomförandet har nya utvecklingsområden identifierats.

Infrastruktur för återbruk finns redan vilket innebär att det är möjligt att skala upp verksamheten

-Stocket-webben finns och är välkänd inom stadens verksamheter för kostnadsfri förmedling av möbler och andra artiklar.

- I en stor lagerlokal för mellanlagring av möbler och andra artiklar bedrivs arbetstjäningsverksamhet.

-Återbrukstjänster finns uppbyggda för hjälp med inventering och annonsering

-Support för användare av Stocket-webb har under projekttiden tillhandahållits av serviceförvaltningen.

Omsättningen av möbler och andra inventarier och artiklar skulle kunna öka betydligt inom befintligt uppdrag

I stadens verksamheter finns många förråd med tusentals möbler och inventarier, utrustning, andra artiklar med mera som förvarats under längre eller kortare perioder. Genom att inventera alla förråd och annonsera ut artiklar på Stocket-webben, alternativt renovera och rekonditionera ökar återbruket. Med en ökad medvetenhet och kunskap om möjligheter till återbruk bland stadens medarbetare kan återbruket öka ytterligare.

Ökat återbruk av artiklar som förmedlats i mindre kvantiteter under projektiden

Resultat i Stocket-projektet visar på 30 procent av förmedlade och bokade artiklar via webben

består av till exempel säkerhetskåp, utrustning inom storkök och café, idrotts- och sportutrustning, maskiner och utrustning för verkstäder och slöjdsalar mm. Många av dessa artiklar är kostsamma att köpa varför ökat återbruk av dessa skulle bidra till minskade utgifter för staden och minskad miljöbelastning.

Ökat återbruk av fast inredning och byggmaterial

Återbruk av artiklar som fast inredning och byggmaterial är ett stort utvecklingsområde. Tre av stadens bolag har våren 2019 påbörjat planering av pilotprojekt inom området där Stocket webb är en naturlig annonsplats.

Rekonditionering av möbler och andra inventarier och artiklar

Många möbler och inventarier som förmedlas via Stocket är i gott bruksskick. Men en del inventarier och artiklar behöver rengöras eller fräschas upp. Tjänsten skulle kunna vidareutvecklas och marknadsföras för att undvika uppkomst av avfall.

På utbildningsförvaltningen finns behov av särskilda återbrukstjänster

På utbildningsförvaltningen sker störst omflyttningar i staden av möbler och inventarier samt en mängd artiklar inom storkök, idrott, slöjd med mera. Utbildningsförvaltningen har identifierat behov av utökade återbrukstjänster, såsom stöd för att samla ihop återbrukade möbler och andra artiklar för att möblera och inreda en ny skola som ska startas samt hjälp med att avgöra vad som är avfall och vad som är återbrukningsbart vid omorganisationer.

Återbruk av litteratur

Inköp av litteratur är en stor utgift för skolor och bibliotek. T.ex. kostar en klassuppsättning undervisningslitteratur ca 50 000 kr. Återbruket av litteratur kan öka med riktad marknadsföring.

Ökade arbetsmarknadsåtgärder

Arbetsmarknadsförvaltningen gör bedömningen att det vid en permanent verksamhet finns möjligheter att långsiktigt kunna erbjuda ytterligare deltagare arbetsträning som ett första steg mot självförsörjning.

Kommunfullmäktige kommer i budget 2020 besluta om projekt Stocket återbruk ska övergå till att bli en permanent verksamhet och dess organisatoriska tillhörighet. I samband med beslutet föreslår styrgruppen för Stocket återbruk att det bör framgå hur resultat inom miljö (ökat återbruk, utebliven uppkomst av avfall, uteblivna utsläpp av växthusgaser) och minskade utgifter för nyinköp ska rapporteras och redovisas. Ytterligare ställningstaganden som behöver tas i samband med beslut om Stocket återbruks framtid är utveckling av ny teknisk plattform, storlek och placering av ny mellanlagringslokal inför tecknande av nytt hyreskontrakt samt former för ledning och styrning av verksamheten.

Omslutningsförändringar

Budgetjusteringar

Medel för lokaländamål

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver nämndens tillgångar och skulder per 2019-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 69 277 581 kr. Av omslutningen avser 4 167 747 kr anläggningstillgångar som till största del är inventarier. Av anläggningstillgångarna är 442 043 kr förbättringsutgifter på annans fastighet och avser ombyggnation av kontaktcenters nya lokaler. Omsättningstillgångarna uppgår till 65 109 833 kr och avser i huvudsak interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 35 321 627 kr. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 22 252 634 kr. Vidare finns diverse kortfristiga fordringar om 7 535 572 kr som främst avser ingående moms.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med motsvarande period 2018 har tillgångarna minskat med 4 409 348 kr. Den största minskningen avser lägre kundfordringar på 2 680 542 kr. Minskade kundfordringar är ett resultat av effektivare faktureringsrutiner med snävare tidsplan.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 69 277 581 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 8 714 155 kr varav leverantörsskulderna uppgår till 6 109 378 kr. Upplupna kostnader uppgår till 1 803 876 kr och avser löner, IT-kostnader, telefoni m.m.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med föregående år har skulderna ökat med 2 917 971 kr. Ökningen avser främst leverantörsskuleder om 2 836 949 kr. Dessa har ökat då vi mottagit lokalhyresfakturor för kvartal 4.

Eget kapital uppgår till 60 563 425,97 kr och har minskat med 7 327 319,39kr i jämförelse med samma period föregående år.

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.

Intern kontroll

Arbetet med intern kontroll är viktigt i det systematiska kvalitetsarbetet. Syftet med intern kontroll är att säkra en effektiv förvaltning. En del i nämndens samlade kvalitetsarbete är arbetet med väsentlighets- och riskanalys i vilken nämnden uppskattar väsentlighetgraden och risken för att oönskade händelser ska inträffa. Väsentlighets- och riskanalyserna (VoR) genomförs inom verksamhetsområdena och lyfts till förvaltningsnivå i anslutning till arbetet med verksamhetsplanen. Arbetet ingår i processen med att ta fram en internkontrollplan och syftet är att säkra en effektiv förvaltning och undgå oönskade händelser.

Uppföljning och analys

Med verksamhetsplanen som grund gör verksamheterna uppföljningar i samband med årets tertialrapporter och vid verksamhetsberättelsen. Uppföljning och analys utgår från nämndens och kommunfullmäktiges indikatorer och aktiviteter, brukarundersökningar, egna enkäter och uppföljningar, revisorernas granskningar, synpunkter och klagomål. 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 generell inriktad verksamhetsutveckling.

Det finns också exempel inom förvaltningen på initiativ och modeller för att jobba smartare såsom exempelvis processutveckling och Lean. Här ingår ofta moment som exempelvis daglig styrning, problemlösning, förbättringar i ”stort och smått” samt standardisering av processer och rutiner.

Övrigt

Internkontroll

Förvaltningen har genomfört internkontroll enligt plan.

Noterade mindre avvikelser:

Kontroller av har genomförts avseende boendeparkering. Genomförda kontroller visade att det i 8 av 44 kontroller behövs vidare analys tillsammans med uppdragsgivaren då de avvikelser som förekommer kan härledas till brister i stödsystem och att riktlinjer inte är tydliga. Kompetenshöjande insatser samt översyn av gällande rutiner ska genomföras.

Månatlig intäktsuppföljning med rimlighetsbedömning och analys av intäkter har genomförts. En mindre avvikelse har noterats med anledning av ett formelfel. Formelfelet har åtgärdats samt att manuell hantering inte längre behövs. Felaktig debitering har korrigerats nästkommande månad.

I samband med nytt uppdrag ska förvaltningen säkerställa att rätt delegation föreligger. Kontroll av detta har påbörjats men resultatet är inte klart. Dock står redan klart att vissa delegationer från stadens nämnder till servicenämnden saknas. Åtgärder vidtas och en plan för att kommunicera med berörda förvaltningar tas fram.

Stickprov på att behörig person har attesterat och godkänt leverantörsfaktura. Kontroller har genomförts och av 124 leverantörsfakturer har 12 haft mindre avvikelser. Godkännare som missat att distribuera fakturer till överordnad chef har blivit informerade om regelverket.

Verksamhetsområde ekonomi gör viss kontroll av fakturer konterade med representation. Av 111 First cardfakturer har 24 fakturer haft mindre avvikelser avseende moms och attest. En informationsinsats är planerad i syfte att påminna samtliga godkännare om regelverk och

hantering av First cardfakturor.

En granskning genomfördes av PWC under våren i syfte att bedöma den interna kontrollen avseende behörighets- och attesthantering i Agresso. Resultatet visade att den samlade bedömningen var att serviceförvaltningen har rutiner för löpande uppföljning av behörigheter och att den interna kontrollen är tillräckligt avseende hanteringen av attesträtter i Agresso.

Konsekvenser med anledning av övergång till GSIT 2.0

Förvaltningen gick över till GSIT 2.0 den 17-19 juni 2019.

Övergången påverkade arbetet på förvaltningen betydligt under sommaren. Många funktioner fungerade inte och vissa är ännu inte åtgärdade. Detta har påtagligt påverkat såväl kvalitet, effektivitet och arbetsmiljö under perioden.

Ett betydande problem är medarbetarnas tillgång till förvaltningens många funktionsbrevlådor, vilka är centrala i förvaltningens verksamhet. Detta genererar fördröjda svarstider och bristande tillgänglighet per mejl för kunderna avseende ett antal processer. Vissa medarbetare kan inte utföra ordinarie arbetsuppgifter vilket skapar snedbelastning och sårbarhet då bara ett fåtal personer har behörighet till viktiga funktionsbrevlådor.

Effektiviseringar som genomförts under 2019 fungerar inte längre utan arbetsmoment behöver nu hanteras manuellt med ökad tidsåtgång som följd. Förvaltningens stadsgemensamma blanketter går inte att använda för GSIT 2-användare, då makron i Excelfiler inte längre fungerar vilket främst drabbar verksamhetsområde ekonomi påtagligt. Dessa blanketter används av hundratals medarbetare inom staden varje dag. De effektiviseringsvinster den elektroniska hanteringen hade kunnat möjliggöra under 2019 bedöms därmed inte kunna genomföras som planerat. Nämnas bör också LISA Självservices funktion att exportera till excel inte fungerar, vilket påverkar effektiv uppföljning.

Adobe Acrobat Pro fungerar inte. Det är ett viktigt verktyg för många funktioner inom förvaltningen och påverkar såväl arbetssätt som kvalitetsarbetet. Exempelvis påverkar detta verksamhetsområde upphandling vid utlämning av stora mängder allmänna handlingar som först behöver sekretessprövas och sekretessmarkeras. För verksamhetsområde ekonomi krävs ett mer tidskrävande arbetssätt och förvaltningen ser risker för bristande kvalitet i den digitala arkiveringen. Inom verksamhetsområde Lön & Pension har man ett stort beroende av programmet då alla löneunderlag inkommer inskannat och de allra flesta underlagen måste hanteras med hjälp av Adobe Acrobat Pro. Förvaltningens webbredaktion påverkas också av detta.

För Kontaktcenter var inte samtliga system migrerade i rätt ordning, ett problem som pågick i två månader och innebar ett antal olika nödlösningar och dubbelarbete som påverkade såväl leverans till stadens invånare men också flera av stadens övriga förvaltningar.

Inom verksamhetsområde lön och pension har produktionstiden påverkats. Prioriterat har varit att säkerställa att lön betalas ut till stadens medarbetare vilket har fått till följd att annat lönearbete har fått stanna upp, exempelvis rättning av arbetsgivardeklarationer till skatteverket, kronofogdeärenden, rekvirera pengar från Försäkringskassan, intyg med mera. Pensionsbesked med mera kommer ut försenat vilket påverkar beslut för enskilda och intyg som kommer sent kan påverka privatpersoners utbetalning av bland annat a-kassa, bostadsköp med mera.

Verksamheten har kommit efter och det beräknas att det kommer att krävas några månader att komma ikapp. Stadens mallar för anställningsavtal fungerar inte efter övergången vilket skapar problem när chefer ska anställa eller förlänga en anställning.

Det finns också en osäkerhet om alla underlag från förvaltningarna nått serviceförvaltningen, många underlag har fått skickas tillbaka då e-signeringen inte fungerat.

Vissa stödsystem har inte fungerat, till exempel avtalsdatabasen vilket har inneburit att information om avtal inte kunnat läggas ut.

Förvaltningens diarium, Diabas, och Kontaktcenters bemanningsplaneringssystem fungerade inte i den nya miljön, varför HCL utrustning fick användas för detta under nästan tre månader.

Sammanfattningsvis kan sägas att leveransen har påverkats olika i de olika processerna. Vissa ledtider har påverkats och i vissa perioder ej kunnat hållas. Den dagliga produktionen har rullat på även om en del arbetsuppgifter inte kunnat utföras eller i vissa fall försenats. Dock bedöms att inga processer har drabbats av allvarliga brister i kvalitet till kund.

Många av förvaltningens medarbetare har ägnat oproportionerligt mycket tid åt IT-problem och kommunikation med supporten, vilket pressat arbetsbelastningen eftersom sommarmånaderna redan är lågt bemannade. Detta ihop med bristen på återkoppling från supporten och att många problem fortfarande kvarstår har skapat frustration och stress hos flera medarbetare.

Problem med behörigheter för medarbetare har till exempel inneburit att en nyanställd inte kom in i systemen på två månader och att förvaltningens feriearbetare inte kunde arbeta i systemen innan deras anställningar var över. Flera personer med nyckelpositioner har haft problem med sina profiler vilket har inneburit att de under två månader inte kommit åt gemensamma filer och mappar eller funktionsbrevlådor vilket inneburit att arbetsuppgifter blivit liggande och drabbat det långsiktiga utvecklingsarbetet.