

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon: 08-508 11837

Till
Servicenämnden

Verksamhetsberättelse VB 2019 för Servicenämnden

Förslag till beslut

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsberättelse med bokslut för 2019 med tillhörande bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden begär att ackumulerat resultat om 3,3 mnkr avseende resultatenhetsens fond överförs till 2020.
3. Paragrafen justeras omedelbart

Anna-Karin Sandén
förvaltningschef

Servicenämnden

08-508 11837

maria.wedenlid@stockholm.se

stockholm.se

Innehållsförteckning

| | |
|--|-----------|
| Sammanfattande analys..... | 4 |
| Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål..... | 5 |
| 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla..... | 5 |
| 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort | 5 |
| 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i | 6 |
| 1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige | 8 |
| 1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet..... | 10 |
| 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande | 13 |
| 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt | 14 |
| 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv | 14 |
| 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov | 17 |
| 2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet | 17 |
| 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring | 18 |
| 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö | 19 |
| 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden | 21 |
| 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser | 21 |
| 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna..... | 24 |
| Uppföljning av ekonomi..... | 31 |
| Analys av resultaträkning – uppföljning av driftbudget..... | 31 |
| Resultatenheter | 35 |
| Investeringar..... | 35 |
| Försäljningar av anläggningstillgångar | 35 |
| Verksamhetsprojekt (driftprojekt)..... | 35 |
| Ombudgeteringar..... | 35 |
| Medel för lokaländamål..... | 35 |
| Analys av balansräkning | 35 |

| | |
|--|-----------|
| Övrigt | 36 |
| Bedömning av nämndens interna kontroll..... | 36 |
| Kvalitetsarbete..... | 37 |
| Övrigt..... | 38 |

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 Blankettset

Bilaga 2: Bilaga 2, Rapport, resultat och balansräkning

Bilaga 3: Nyckeltal 2019 Servicenämnden

Bilaga 4: Bilaga VB19 Uppföljning av intern kontroll

Bilaga 5: Avtalsförteckning

Bilaga 6: Prestationer ekonomi och lön

Bilaga 7: Prestationer KC bastjänster

Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att kommunfullmäktiges tre inriktningsmål kommer att nås under året. I verksamhetsberättelsen redovisar förvaltningen uppnådda resultat och redovisar eventuella avvikelser för verksamheten och ekonomin jämfört med verksamhetsplan 2019.

Förvaltningen gick över till GSIT 2.0 den 17 juni 2019. Övergången påverkade arbetet på förvaltningen betydligt under sommaren. Problemen med övergången har påtagligt påverkat såväl kvalitet, effektivitet, arbetsmiljö som det ekonomiska resultatet under perioden.

Förvaltningen avslutade under året det stadsövergripande pilotprojektet Stocket återbruk för att vid årsskiftet lämna över verksamheten till arbetsmarknadsnämnden för att bli en av stadens permanenta verksamheter.

Förvaltningen redovisar ett budgetunderskott om 4,3 mnkr före och 0,0 mnkr efter resultatdispositioner, nyttjande av resultatfond. Resultatfonden tas i anspråk dels för att finansiera planerade utvecklingsinsatser och projekt om 2,5 mnkr, dels för att täcka årets underskott om 1,8 mnkr. Orsakerna till underskottet är främst följande. Underfinansiering av e-handelsverksamheten inom Upphandling och inköp, lägre efterfrågan på lokalplanerings och rekryteringstjänster samt ett trendbrott vad gäller volymer inom leverantörsfakturor, påminnelsehantering och inkassoärenden. Förvaltningen har med anledning av underskottet vidtagit ett antal åtgärder som har bromsat kostnadsutvecklingen. Bemanningen anpassas till aktuell efterfrågan på tjänster och prognosticerade volymer 2020. I dialog med stadsledningskontoret har uppdrag och finansiering avseende verksamhetsområde Upphandling och inköp setts över och justerats vilket ger bättre förutsättningar inför kommande år.

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 ha uppfyllts under året.

En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Servicenämnden 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 har uppfyllts under året.

En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Servicenämnden 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 har uppfyllts under året.

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 har uppfyllts 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.






Förvaltningen har under året tagit fram en strategi för att ta emot praktikanter.

Verksamhetsområdena arbetar med riktade dialoger med de skolor förvaltningen har goda möjligheter att samarbeta med, för att erbjuda en kvalitativ praktik. Ansökningsförfarandet och urvalsmetoderna har under året setts över och omstrukturerats. Detta har lett till att förvaltningen har en bättre framförhållning och planering av kvalitativa praktikplatser och de kandidater som söker praktikplats får korrekt och snabb återkoppling.

Förvaltningen har under året erbjudit en plats för Stockholmsjobb. Ett ökat samarbete med anordnare av Stockholmsjobb har under året initierats för att öka möjligheterna att hitta bra matchning till de arbetsuppgifter som utförs inom förvaltningen. Dock har inte lämplig sökande kunnat rekryteras till aktuella arbetsuppgifter.

Förvaltningen tog emot fyra feriearbetare sommaren. Tillgång till stadens IT-system är en förutsättning för att feriearbetet ska vara så meningsfullt som möjligt för båda parter. Övergången till GSIT 2.0 påverkade kvalitén på de feriearbetsplatser som erbjöds då det var svårigheter för ungdomarna att få behörigheter och tillgång till it.

| 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 st | 9 000 st | VB 2019 |
| ■  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb | 1 | | | 2 | | 2 st | 1 050 st | VB 2019 |
| Analys Aktiva försök att hitta matchande stockholmsjobb har gjorts. Dock har inte lämplig sökande kunnat rekryteras till aktuella arbetsuppgifter. | | | | | | | | |

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2018 | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|---------------|--------|---------------------|---------|
|   Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning | 11 | | | 7 | | 10 | Tas fram av nämnden | VB 2019 |
|    Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi | 0 st | 0 st | 0 st | 2 st | | 0 st | 9 000 st | VB 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.

| 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 | |
|  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 | |
|  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.

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 året har det interna ansvaret för informationssäkerhetsarbetet setts över och renodlats.



Förvaltningen har inom ramen för risk- och sårbarhetsanalysen, RSA, identifierat vissa kritiska åtaganden, främst gällande IT-avbrott. Förvaltningen hade som målsättning för året att framställa en kontinuitetsplan. Under arbetets gång har det konstaterats att förvaltningen har reservplaner för de kritiska åtaganden som har identifierats inom RSA, dock inte sammanställda som en gemensam plan. Ansvaret för framtagandet av kontinuitetsplanen har förändrats under året, samt syftet med den. Förvaltningen har avvaktat nytt säkerhetsprogram för staden och revisionsrapporten om *kontinuitetsplanering - it-avbrott*, som ska ligga till grund för hur förvaltningen ska tydliggöra hur verksamheten ska fortlöpa även vid oönskade händelser, både om det gäller personalbrist eller problem med tillgång till systemstöd.

Förvaltningen har genomfört insatser för att säkerställa att kraven i dataskyddsförordningen uppfylls. Rutiner har tagits fram för flera delar inom området, bland annat för hantering av registerutdrag. Förvaltningen har även sett över och justerat flera av de personuppgiftsbiträdesavtal som förvaltningen ingått. Två av förvaltningens medarbetare har deltagit i externa utbildningar gällande dataskyddsförordningen.

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

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

Under året har förvaltningen tagit fram ett stödmaterial för det systematiska arbetsmiljöarbetet. En repetitionsutbildning för samtliga chefer och skyddsombud har genomförts avseende det systematiska arbetsmiljöarbetet samt en ny utbildning avseende organisatorisk och social arbetsmiljö.

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

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|--|------------|------------|-----------|
|  En kontinuitetsplan tas fram för förvaltningen. | 2019-01-01 | 2019-12-31 | |
| Analys Förvaltningen har inom ramen för risk- och sårbarhetsanalysen, RSA, identifierat vissa kritiska åtaganden, främst gällande IT-avbrott. Förvaltningen har som målsättning att framställa en kontinuitetsplan, dock har det arbetet inte färdigställts under 2019. Förvaltningen har reservplaner för de kritiska åtaganden som har identifierats inom RSA. Förvaltningen har valt att avvakta det nya säkerhetsprogrammet för staden och revisionsrapporten om <i>kontinuitetsplanering - it-avbrott, som ska ligga till grund för hur förvaltningen i en kontinuitetsplanering ska implementera de rutiner som redan finns vid avbrott och störningar</i> och utveckla beskrivningen om hur verksamheten ska fortlöpa även vid oönskade händelser, både om det gäller personalbrist eller problem med tillgång till systemstöd. | | | |
|  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 samt sommarkoloniverksamhet och kulturskola.

Kontaktcenters uppdrag att ge information gällande kolloverksamheten har under året fungerat på förväntat sätt. Antalet inkomna ärenden för årets kollosäsong minskade med 28 procent. Detta kan härledas till att bättre fungerande ansökningssystem och information i anslutning till sökprocessen.

Under hösten har det pågått förberedelser inför nästa kollosäsong och ansökningsperiod som startar i februari. Arbetet innebär bland annat att bidra med Kontaktcenters erfarenheter kring hanteringen av ansökningar för de som inte kan genomföra ansökan via e-tjänsten och hur kolloutbudet ska presenteras för kommande säsong.

Förvaltningen har, under våren, i samarbete med beställarna inom stadsledningskontoret och i samarbete med utbildningsförvaltningen, genomfört försök med utökade öppettider inom enheten Barn och Ungdom på Kontaktcenter gällande uppdraget för Vårdnadshavarsupport.

Från och med höstterminen har öppettiderna permanent utökats på morgonen från klockan 07:00. Detta ger en utökad service för vårdnadshavare som behöver support gällande handhavande frågor för Skolplattformen och underlättar därmed tillgängligheten för att till exempel kunna anmäla frånvaro innan barnen börjar skolan på morgonen.

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 utformningar av vissa skol- och förskolelokaler inom staden. Att ha ett barnrättsperspektiv vid varje beslut eller åtgärd som rör barn är att beakta att dess rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara. Barnkonsekvensanalys är ett verktyg för att synliggöra ett barns bästa, en grupp barns bästa eller barns bästa i allmänhet när det gäller en specifik åtgärd.

Medarbetarna på lokalplanering har under året genomgått en utbildning i barnkonsekvensanalyser och stadens Program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad 2018-2022. I samråd med stadens barnombudsman startades ett arbete med att skapa fungerande arbetssätt. Rutiner för det löpande arbetet och uppföljningen har tagits fram inom verksamhetsområdet. 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. Under året har antalet uppdrag i skollokaler minskat.


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.

| 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. | 85 | | | | 85 | 85 % | | 2019 |

| 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.

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinn or/ 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 bidrar till att nå kommunfullmäktiges mål.

Nämndens beställningscentral för persontransporter skapar förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för målgruppen. Stadens alla beställningar av persontransporter hanteras av förvaltningen via beställningscentralen som kvalitetssäkrar och distribuerar 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 slinglagd och leverantören har bekräftat resan. Ett systemstöd skulle skapa möjligheter för bättre uppföljning av fakturering och avvikelser, än den manuella hantering som sker idag.

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 förvaltningen vägledning från stadsledningskontoret. Utredningen har föredragits för strategiska rådet och beslut om att genomföra en förstudie har fattats.

Förvaltningen har under året identifierat ett stort behov av att förbättra beställningsprocessen ur ett dataskyddsperspektiv. Så som hanteringen genomförs uppfylls inte kraven i dataskyddsförordningen. Förvaltningen har påtalat bristerna för stadsledningskontoret och påbörjat ett samarbete med avdelningen för digital utveckling för att hitta möjliga lösningar och åtgärda bristerna.

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.

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

Inom Kontaktcenters verksamheter har genomförts kompetenshöjande insatser för att säkerställa kompetens kring vad staden erbjuder i form av 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. Vidare kan nämnas fortbildning gällande suicidprevention bland äldre, samt hur man möter människor med psykisk ohälsa.

Förvaltningen har genomfört en översyn av ärendeloggning inom Kontaktcenter för att säkerställa en 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. Den uppdaterade kodningen stäms av i dialog med förvaltningarna kring inkommande ärenden till Kontaktcenter som kan ge förvaltningarna utökad information om invånarnas behov.

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

Alla beställningar som inkommer till beställningscentralen hanteras efter en framtagen process och granskas efter en framtagen mall. Beställningarna skickas till rätt leverantör för utförande av tjänsten.

| 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 |
|---|------------|------------|-----------|
|  Utreda möjligheten för att automatisera beställningsprocessen | 2019-01-01 | 2019-06-30 | |



Nämndmål:

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

| 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. | 85 | | | | 85 | 85 % | | 2019 |
|  Kontaktcenter har kunskap och förståelse kring signaler om våld i nära relationer och hur man kan stödja den utsatta. | 4 | | | | 4 | 4 st | | VB 2019 |

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

Äldre direkt hjälper äldre och anhöriga att söka information på webben om äldreomsorg, hitta kvalitetsredovisningar och nyckeltal för olika verksamheter. Under året har verksamheten fortsatt att verka för att stadsdelsförvaltningarna ska hänvisa sina invånare till Kontaktcenter för en kvalificerad service med god tillgänglighet. Detta för att invånarna enkelt ska ha tillgång till information och vägledning via samma kanal oavsett var än i staden man bor.

Inom ramen för ett översynsprojekt har uppdraget kring äldreomsorg och de tjänster som Kontaktcenter erbjuder stämts av med alla stadsdelsförvaltningars äldreomsorg med syftet att tydliggöra hur tjänsterna kan ge ökad effektivitet inom staden och avlastning för stadsdelsförvaltningarna liksom förbättrad tillgänglighet och likvärdig service för de äldre.

Tillsammans med Trygghetsjouren inom äldreförvaltningen har Kontaktcenter bidragit till ett försök med helgöppet för äldre frågor. Försöket avvaktar vidare utvärdering och beslut om fortsättning inom äldreförvaltningen.

Vidare har Äldre Direkts uppdrag kring utomkommunala ansökningar om särskilt boende kompletterats från första juli. Det avser information gällande frågeställningar om den nya överenskommelsen om bibehållet kostnadsansvar vid flytt till särskilt boende mellan kommuner i Stockholms län. I samarbete med äldreförvaltningen har rutiner och ansvar och arbetsfördelning gällande information och handläggning tydliggjorts och förankrats för stadsdelsförvaltningarna.

Kontaktcenter för en kontinuerlig dialog med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen kring hur kommunikationsvägar, arbetssätt och resurser kan utvecklas för största effektivitet för stadens äldre. Den översynen av Kontaktcenters tjänster och uppdrag bidrar även till att större förståelse hos beställarna.

Det tillägg i stadsdelsnämndernas delegationsordningar, som möjliggör att Kontaktcenter ger invånare anstånd på fakturor från stadsdelsnämnder och utbildningsnämnden gällande hyresfakturor och barnomsorgsavgifter, innebär färre och enklare kontakter för invånarna och minskar risken för inkasso och andra omständigheter.

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.

| 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. | 85 | | | | 85 | 85 % | | 2019 |

| 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

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

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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, 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 vikten av analys och strategisk planering inför ett inköp eller en upphandling lyfts fram. Detta arbete har skett inom Projekt VINST, där förvaltningen har deltagit. Syftet är att staden som helhet ska arbeta enligt samma process, för att leverantörer ska känna igen sig oavsett vilken förvaltning/bolag som är den upphandlande enheten.

Staden har ett samarbete med Openlab på Kungliga Tekniska Högskolan (KTH) kring innovationsarbete. I samarbete med Openlab hade stadsledningskontoret och förvaltningen gemensamt ett öppet frukostseminarium i september 2019. Seminariet var välbesökt då många var intresserade av att höra hur Stockholms stads inköpsorganisation ser ut, vilken typ av upphandlingar som staden genomför, var man hittar information om annonserade upphandlingar, vad man ska tänka på om man vill bli leverantör till Stockholms stad och så vidare.

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 har stadsledningskontoret tagit fram 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 och mallarna kommer att återfinnas i stadens nya upphandlings- och avtalssystem som håller på att implementeras i staden.



Förvaltningen har systematiskt använt möjligheterna till tidiga dialoger i olika former inför upphandlingar. Request for information, RFI, och extern remiss har använts där det så är tillämpligt för att innan annonsering stämma av att marknaden förstår syfte och upplägg av upphandlingen. Under året har cirka fem RFI och externremisser genomförts.

Under året har förvaltningen fortsatt samarbeta med de förvaltningar som har ansvar för främst företagarfrågor. Genom Kontaktcenters service identifieras ett antal områden, till exempel gällande parkering och miljö, som kan förbättra servicen till företagare inom staden. Förvaltningen har bland annat deltagit vid stadens utvecklingsarbete kring företagarwebbens utformning.

Verksamheten har under året starkt präglats av att kunna ge god service i samband med de olika förändringarna i regelverket kring parkering inom Stockholms stad som gett många utmaningar för att få invånare och företagare nöjda med stadens service.

Under sommaren utökades uppdraget från socialförvaltningen gällande alkoholtillstånd för samtliga områdesslag. Kontaktcenter ger nu även vägledning och information gällande frågor om receptfria läkemedel, e-cigarett, folköl och tobak (REFT). Detta har förenklat servicen

och minskat antalet kontakter med staden för företagare inte minst gällande regelverket kring alkoholhantering.

| 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 | 1,3 % | | | | | 3 % | Tas fram av nämnd/ styrelse | 2019 |
| Analys Förvaltningen kan konstatera att årsmålet till viss del är felberäknat för den typ av verksamhet som förvaltningen bedriver. | | | | | | | | |


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.

| 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 | 5,6 | | | | | 5 | | 2019 |

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


Nämndmål:


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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2018 | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------|---------------|--------|-------------|--------|
|  Andel medborgare och företagare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil. | 85 | | | | 85 | 85 % | | 2019 |

| 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. Förvaltningen arbetar kontinuerligt tillsammans med miljöförvaltningen för att utveckla den kravställning kring transporter som finns för att nå stadens mål. Olika leverantörsmarknader har olika förutsättningar att svara mot stadens krav. De transportkrav som ställs är därför anpassade till förutsättningarna i de aktuella upphandlingarna.

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 arbetar kontinuerligt tillsammans med miljöförvaltningen för att utveckla den kravställning kring transporter som finns för att nå stadens mål. Olika leverantörsmarknader har olika förutsättningar att svara mot stadens krav. De transportkrav som ställs är därför anpassade till förutsättningarna i de aktuella upphandlingarna.

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2018 | Prognos 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.

Kundnöjdheten följs ständigt upp via telefonisystemet och resultatet återkopplas både på enhets och individnivå. Medarbetarna får kontinuerligt coachning gällande bemötande och arbetssätt både enskilt och i grupp.


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.

| 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. | 85 | | | | 85 | 85 % | | VB 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.

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



I centralupphandlingar som innefattar produkter har förvaltningen ställt krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan. Dessutom har krav ställts på att de förpackningar som används är miljövänliga och att onödiga förpackningar ska minskas. Tillsammans med stadens leverantörer sker en kontinuerlig dialog om att hitta miljövänligare förpackningsmaterial under avtalstiden och att utveckla sortimentet. Under året har flera produkter bytts ut mot produkter vars material är bättre ur ett giftfritt hänseende. Kontinuerlig dialog kring kravställning och uppföljning har skett under året med hjälp av miljöförvaltningen.

Under året har nya avtal för alla livsmedelsområden blivit klara och implementeras för fullt i stadens verksamheter. Upphandlingarna säkerställer ett brett sortiment av ekologiska varor till ett så bra pris som möjligt. Genom en aktiv avtalsförvaltning kommer sortimentet att tillsammans med leverantörer utvecklas ytterligare.

I förvaltningens verksamhetslokal har antalet papperskorgar halverats i syfte att minska användandet av plastpåsar. I samarbete med fastighetsägaren har möjligheter att sortera matavfall tagits fram.

Förvaltningen avslutade under året projekt Stocket återbruk för att vid årsskiftet lämna över verksamheten till arbetsmarknadsnämnden för att bli en av stadens permanenta verksamheter. Resultatet av projektet redovisades i en slutrapport i mars resultatet under projektperioden maj 2017 till och med december 2018. Resultatet som presenterades visade på hög efterfrågan av tjänsten inom stadens olika verksamheter och goda resultat i minskad uppkomst av avfall samt minskade kostnader för nyinköp av möbler och inventarier.

Projektperioden förlängdes i två omgångar under 2019 i avvaktan på beslut om permanentning av verksamheten. De goda resultaten fortsatte under 2019 och publicering och bokning av annonser ökade stadigt under året.

| 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 | 74,89 | | | 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.

| 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 % | | | | | 100 % | | 2019 |

| 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.

| 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 | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| ✓ 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

Serviceutskottet 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 verksamhetsstödande 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 året genomfört en omfattande översyn av manuell debiteringsprocess i syfte att skapa enhetlighet och förenkling samt öka andelen automatiska och digitala uppföljningsprocesser. De effektiviseringar och justeringar som identifierats i översynen ska implementeras under kommande år.

I syfte att öka kännedomen om förvaltningens tjänsteutbud hos stadens chefer har en digital introduktion tagits fram, som särskilt riktas till nya chefer. Introduktionen är interaktiv och berättar på ett pedagogiskt sätt om den administration och service som förvaltningen tillhandahåller, och vilket stöd stadens verksamheter kan få. Som en del av lanseringen av introduktionen genomfördes ett informationsmöte för personalchefer och andra med ansvar för introduktion för nya medarbetare på stadens förvaltningar och bolag. Introduktionen finns tillgänglig för alla medarbetare inom staden via stadens utbildningsplattform.

Förvaltningen genomför årligen en enkätundersökning gällande verksamhetsområdena ekonomi och lön och pension. Årets kundundersökning genomfördes av Sweco som en webenkät. 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.

Verksamhetsområde lön och pension har under året kunnat produktionssätta två processer som robotiserats. För att öka lönerapporterings kunskap hos kunderna har två utbildningar genomförts med 347 deltagare. Syftet med utbildningen är att bland annat få kännedom om vikten av att registrera frånvaro idag och på så sätt minska stadens löneskulder men också hur de kan använda smarta arbetssätt och de digitala möjligheter som finns.

Under året har verksamhetsområdet bjudit in skolassistenter till nätverk i syfte att stödja assistenterna i rollen och att underlätta deras arbete med lönerapportering.

Inom verksamhetsområde ekonomi har flera nya tilläggstjänster lanserats under året vilka genererat effektiviseringsvinster eller förenkling i hantering hos de kunder som köper dessa.

Under året genomfördes två workshops kring de ekonomiadministrativa gränssnitten dit framförallt representanter för kundernas verksamheter bjöds in. Resultatet visade att det finns en osäkerhet ute i verksamheterna kring vem som gör vad (gränssnitten mellan förvaltningen, stadsledningskontoret och kunderna) samt att ekonomiinformation från verksamhetsområde ekonomi inte alltid når dem ute i kundernas verksamheter som har behov av den. Detta är något förvaltningen tar höjd för i den utbildning i "smart ekonomiadministration" som arbetats med under året och som kommer lanseras under 2020.

Under hösten genomförde verksamheten ett "Öppet hus"-event riktat till BER-administratörer där syftet var att hjälpa och informera dessa om viktiga saker att tänka på för att minska antal fel i källan. Detta var både välbesökt - närmare 90 personer deltog - och mycket uppskattat.

I samband med införandet av automatisering av bokföring av vissa inbetalningar i KassaBank-processen som genomfördes tillsammans med stadsledningskontoret, blev det tydligt att kunderna efterfrågade mer information kring referensregistret än vad de fått via projektet. Förvaltningen tog då på eget initiativ fram en utbildning riktad till kundernas redovisningsansvariga som genomfördes vid två tillfällen

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 uppnås på årsbasis. Förvaltningen anser att det är ett bra resultat trots att året präglats av ett flertal tillfällen då tekniska problem försämrat tillgänglighet och svarstider. Detta gäller både i kontakterna med invånarna och med nämnderna. Av de som svarar på Kontaktcenters kundenkät är 36 procent män och 64 procent kvinnor. Männerna är något mera nöjda totalt sett med 85,5 procent än kvinnorna med 84,8 procent. Förvaltningen har inte identifierat orsaken till detta. Samma förhållande gäller för om man är nöjd med bemötande. Totalt är resultatet 85,5 procent varav kvinnornas resultat är 85,3 och männens 85,9 procent.

Verksamhetsområde lokalplanering skickar en enkät till respektive uppdragsgivare efter avslutat uppdrag där genomförandet bedöms med fyra frågor och en skala från 1-10. Utfallet på denna enkät uppgår sammantaget till 9,33. Andelen nöjda kunder, där svaret är lägst 6, uppgår under 2019 till 99,4 procent. Antalet inkomna enkäter har varit betydligt högre under året jämfört med tidigare år.







Under året har arbetet med att generellt vidareutveckla verksamheten pågått. En sådan utveckling är att ta fram ett enhetligt projektverktyg. Arbetet med att utveckla den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen som servicenämnden ansvarar för på uppdrag av kommunstyrelsen har prioriterats högt. Under, framförallt slutet av, året har antalet uppdrag från förvaltningarna kopplade till konkreta lokalförändringar minskat. Detta har inneburit en överkapacitet på projektledare och därmed ett mindre ekonomiskt underskott för verksamheten. Samtidigt har uppdragen från stadsledningskontoret ökat. Dessa uppdrag är dock av en helt annan typ av uppdrag och förutsätter andra kompetenser.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har under året bistått förvaltningar och bolag med råd och stöd i upphandlingar. Under året har 67 uppdrag genomförts (92 procent av alla förfrågningar har antagits för stöd) och efter avslutat uppdrag skickas en enkät till respektive uppdragsgivare där genomförandet bedöms med fyra frågor och en skala från 1-5.

Andelen nöjda kunder uppgår till 4,7. Verksamhetsområdet har under hösten genomfört sin årliga kundundersökning som sprids till kontaktpersoner. Resultatet är genomgående höga betyg, där nöjdheten är 86 procent. E-handels- och inköpsupporten har en nöjdhet i bemötande på 89 procent (mål 90 procent).

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 76 procent av tillfrågade och av dessa är 98 procent nöjda med utfört uppdrag. Det totala snittbetyget på alla frågor är 9,5 på en tiogradig skala vilket är en förbättring mot 2018. Resultatet säger att verksamhetsområde HR-service kunder anser att de bland annat får ett gott bemötande, flexibelt och professionellt stöd samt ett snabbt och smidigt stöd. Bolagen har handlat betydligt mer under 2019 än tidigare och har stått för 13 procent av HR-service omsättning jämfört med 4 procent 2018.

| 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 | 95,7 % | | | 97,9 % | | 100 % | 100 % | VB 2019 |
|   Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar | 97,3 % | | | 97,9 % | | 100 % | 100 % | VB 2019 |
|   Nämndens prognossäkerhet T2 | -1 % | | | -1 % | | +/- 1 % | +/- 1 % | 2019 |
| Analys | | | | | | | | |
| Förvaltningen strävar kontinuerligt för att uppnå en budget i balans. I strävan att minimera underskottet i T2ans prognos har man som åtgärd från 2019-09-10 i samtliga verksamheter infört inköpsrestriktioner. Man har även anpassat bemanning efter | | | | | | | | |

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2018 | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------|---------------|--------|-------------|--------|
| vikande omsättning. Dessa två åtgärder har lett till att förvaltningen redovisar lägre kostnader än prognostiserat i T2. | | | | | | | | |


Nämndmål:






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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

| 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 | 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 | |

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.

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.

Den 30 september avslutades projekt Robotisering vid serviceförvaltningen. Ett projekt som drivits under två år i syfte att pröva och utvärdera, vid den tidpunkten, relativt ny teknik för effektivisering av förvaltningens arbetsmoment och processer. Projektets arbete kan övergripande sägas omfatta tre olika delar; *produktionssättning av de processer som identifierades och testades hösten 2017, PoC, Proof of Concept*), *utformning av driftsmodell* för det fortsatta arbetet och *kommunikationsinsatser*. Ett systematiskt arbetssätt för verksamhets- och processutveckling etablerades av projektet inom ramen för driftsmodellen. Detta för att tillvarata digitaliseringens möjligheter och sprida kunskap internt på förvaltningen. Årsmålet *Antal automatiserade processer inom förvaltningen* var satt till fyra processer och har uppnåtts. Totalt har fem processer automatiserats under 2019.

Inför år 2020 skalas arbetet med RPA upp och målsättningen för antalet automatiserade processer tredubblas. Detta görs dels utifrån att projektet Robotisering vid serviceförvaltningen identifierade stor potential för automatisering av arbetsmoment och delprocesser inom förvaltningen. Och dels utifrån att det, sedan slutet av augusti, finns en funktion inom förvaltningen som ansvarar för förvaltningens robotlicens och har i uppdrag att samordna och driva på arbetet med RPA.

Under år 2019 omförhandlades avtalet för stadsgemensam IT och Stockholm stad bytte leverantör. Nya avtalet skulle möta de behov som finns i stadens förvaltningar och bolag och erbjuda god tillgänglighet, valfrihet och en sammanhållen support. Den 17-19 juni gick förvaltningen över till GSIT 2.0. Tekniska problem i samband med övergången påverkade arbetet på förvaltningen och de effektiviseringar som genomförts med RPA. Inom verksamhetsområde lön och pension automatiserades processen Daglig styrning med RPA. Den effektiviserade processen kunde inte utföras av roboten under en dryg månad med resultatet att arbetsmoment behövde hanteras manuellt och en ökad tidsåtgång som följd. Verksamhetsområde ekonomi har också påverkats av övergången till nytt IT-avtalet. Stor andel processer utförs i Agresso. Stadsledningskontorets övergång till GSIT2 samt uppdateringen av Agresso medförde utvecklingsstop.

Förvaltningen ser fortsatt en ökad digitalisering och automatisering som centralt för att lyckas med grunduppdraget att effektivisera stadens administrativa processer.

För arbetet med automatisering med hjälp av RPA ansökte förvaltningen om Framsteget – stadens pris för nyskapande. Priset delades ut i november i samband med kvalitetsutmärkelsen 2019. Totalt inkom 38 bidrag och förvaltningen blev en av sex finalister. Juryns motivering till nomineringen löd:

”Arbetet bidrar till KF:s mål om att använda skattemedlen effektivt. En repetitiv och regelstyrd arbetsuppgift har automatiserats och därmed frigjort tid för medarbetarna. En erfarenhet som kan tas tillvara för att lösa kompetensförsörjningsutmaningar framöver. Utvecklingen har skett tillsammans med medarbetarna. Arbetet har stora möjligheter att skalas upp och spridas. Serviceförvaltningen är pionjärer i staden att testa robotar i

verksamhetsutvecklingen.”

Exempel på verksamhets- och processutveckling genom att tillvarata digitaliseringens möjligheter

- Kontaktcenter har under året vidareutvecklat användandet av bemanningsplaneringssystemet Teleopti WFM. Systemet har möjliggjort en effektivare planering av kompetensutveckling och fördelning av resurser inom verksamhetsområdet. Verksamheten är effektivare och kan leverera mer med samma resurser. Medarbetarna har upplevt större tydlighet kring arbetsfördelning och fått mer tid för kompetensutveckling.
- I slutet av september inledde HR-service ett pilotprojekt att testa digital referenstagnung som skall pågå till 31 mars 2020. Uppföljning påbörjades redan i december och resultatet hittills är positivt. Tre kundintervjuer med uppföljning av upplevelsen av den digitala referenstagnungen genomfördes i december med genomgående positiv feedback såsom: ger god överblick, kostnadseffektivt, bra skriftlig återkoppling och skönt att det fortfarande går att ringa vid behov.
- Inom verksamhetsområde ekonomi har två moment automatiserats med hjälp av RPA. Det rör sig om makulering av felaktiga leverantörsfakturor vilket gjordes tillsammans med stadsledningskontoret i deras robot SAGA. Detta har genererat effektiviseringsvinster vilka gav förutsättningar för den prissänkning av inlästa leverantörsfakturor som gjordes i 2020 års prislista. Det andra momentet är daglig styrning i kundreskontra i förvaltningens robot SIRPA vilken togs i bruk i slutet av november. Detta moment bidrar till att verksamheten kan följa upp antalet inkomna underlag och ökar möjligheten att optimera arbetsfördelningen.
- Förvaltningen deltog i automatiseringsprojektet avseende bankinbetalningar som stadsledningskontoret drivit och där förvaltningens medarbetare varit i hög grad involverade. Detta projekt har varit mycket framgångsrikt och bidragit till effektivisering i KassaBank-processen vilket medförde att priset för Kassa-Bank kunde sänkas med 8,6 procent (motsvarande en sänkning om 850 000 kr) till 2020 års prislista.
- Verksamhetsområde ekonomis blanketter har gått igenom och i princip samtliga kan nu signeras elektroniskt vilket minskar behovet av utskrifter och underlättar en helt elektronisk hantering.

Förvaltningen bidrar till att stadens försörjning av varor och tjänster är effektiv och ändamålsenlig. Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar ständigt med att utveckla upphandlingsunderlag för att underlätta för leverantörer att lämna anbud i upphandlingar.

Förvaltningen samarbetar med stadsledningskontoret fortlöpande med att erbjuda utbildning till verksamheterna gällande inköpssystem och kravställning i samband med upphandling. Stadsledningskontoret och förvaltningen utvecklar successivt de krav och processbeskrivningar som används i inköpsarbetet i syfte att förenkla och tydliggöra för leverantörer hur staden önskar utföra affärstransaktioner digitalt. Under året uppgick ordervärdet i stadens inköpssystem till 8,1 mdr kronor, jämfört med 5,4 mdr kronor 2018.

Kategoristyrning som arbetssätt är uppstartat inom inköpsområde el. Förvaltningen har utsett kategoriledare samt ordförande i kategoriråd. Kategoriteamet som leds av kategoriledaren är representerat av några av stadens stora elförbrukare, men även av en mindre förbrukare i form

av en stadsdel, för att även få perspektiv från en förvaltning som förbrukar mindre el än de större.

Stadens nya livsmedelsupphandling avslutades i alla delar under året. Genom det arbete som sker inom ramen för kategoristyrning för området, kommer avtalet att fortsätta utvecklas tillsammans med avtalade leverantörer. Upphandling av måltidsentreprenader har en stor potential att utvecklas ytterligare och arbetet med hur kategorin ska kunna stödja dessa upphandlingar kommer att fortsätta under nästkommande år.

En ny inköpssupport startade upp 1 januari 2019 med syfte att stötta utvecklingen av stadens inköpsverksamhet. Supporten lanserades med hjälp av en framtagen film den 13 februari. Antalet ärenden har successivt ökat under året.

Förvaltningen har utvecklat fler typer av utbildningar inom e-handel för att stadens systemnyttjande av e-handel ska öka. Dessutom har stöd till förvaltningar med lågt systemnyttjande prioriterats. Förvaltningens egna beställningar i inköpssystemet har ökat kraftigt sedan 2018 och hamnar på 78 procent. Årsmålet nås inte fullt ut, men en mycket positiv trend påvisas.

En modell för systematisk uppföljning, utifrån den nya inköpsprocessen och dess vägledningar, har tagits fram under året och kommer att implementeras nästa år.

Nämnden är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder en hälsofrämjande arbetsplats

Nämndens arbete ska resultera i fortsatt utveckling av medarbetarskap och ledarskap inom förvaltningen.

Under året har förvaltningen gjort ett omfattande arbete för att förstärka det systematiska arbetsmiljöarbetet. Ett årshjul med olika arbetsmiljöaktiviteter har tagits fram för att stödja cheferna i arbetet att göra riktlinjer kända för medarbetare och att genomföra olika arbetsmiljöaktiviteter. Rutiner och riktlinjer har setts över och uppdaterats.

Samtliga chefer har fått en repetitionsutbildning i systematiskt arbetsmiljöarbete och en fördjupning i organisatoriskt och socialt arbetsmiljöarbete för att öka förmågan att arbeta förebyggande och åtgärda problem som kan uppstå. Gemensamma utbildningsinsatser för medarbetare har genomförts enligt plan. Bland annat utbildning för att skriva i klarspråk, bemötandebildning och jämställdhetsintegreringsutbildning för samtliga medarbetare har genomförts.

Under året förändrade förvaltningen friskvårdserbjudandet till alla medarbetare, friskvårdstimmen togs bort och ett höjt friskvårdsbidrag infördes. I samband med detta introducerades en friskvårdsportal där medarbetarna kan använda sitt friskvårdsbidrag utan att själva lägga ut pengar. Genom friskvårdsportalen får medarbetarna också inspiration och tips på hälsosamma träningsformer. Förvaltningen erbjuder subventionerad massage på arbetsplatsen. Under året erbjöds alla medarbetare att delta i Blodomloppet och STAR-steget på förvaltningens bekostnad och 157 av förvaltningens cirka 370 medarbetare tog tillfället i akt att motionera lite extra under de fyra veckor STAR-steget pågick.

Förvaltningens chefer har fortsatt utbildningen Utvecklande ledarskap för att stärka sitt ledarskap och på så sätt främja både resultat och medarbetarnas arbetsmiljö. Nya lönekriterier för chefer arbetades fram i samband med framtagande av förvaltningens ledarskapsidé.

Förvaltningen har reviderat lönekriterierna för alla medarbetare för att skapa enhetliga

lönekriterier som styr mot önskat beteende och önskad prestation för hela förvaltningen. Därefter har en ny medarbetarsamtalsmall tagits fram där även medarbetare varit delaktiga i processen. Under 2019 har personalomsättningen minskat till 7,7 procent i jämförelse med omsättningen under 2018 som uppgick till 11,9 procent.

Långt och hållbart arbetsliv

Under 2019 har förvaltningen tagit fram ett årshjul för att säkerställa att alla arbetsmiljöfrågor tas upp på personalmöten under året. Samtliga chefer har kompetensutvecklats kring det organisatoriska och sociala arbetsmiljöarbetet. Årligen genomförs en organisatorisk och social arbetsmiljöromd som ett komplement till medarbetarundersökningen för att fånga upp och åtgärda delar i arbetsmiljön som kan påverka medarbetarna negativt.

Lika rättigheter och möjligheter samt diskriminering

Förvaltningen arbetar för att alla medarbetare ska känna till vad jämställdhet innebär och kunna uppmärksamma beteenden som inte överensstämmer med förvaltningens värdegrund. Samtliga medarbetare går en utbildning i jämställdhetsintegrering som en del av sin introduktion.



En aktivitet för att säkerställa att förvaltningens tjänster utförs på ett jämställt sätt är coaching i bemötande. Där uppmärksammas medarbetarna på eventuella skillnader i bemötande och hur de kan uttrycka sig mer könsneutralt för att säkerställa att alla kunder får samma hjälp och bemötande.













HR-service som arbetar med rekrytering till hela staden har genomfört HBTQ-certifiering för samtliga rekryterare för att garantera en rekryteringsprocess fri från diskriminering.









Förvaltningen arbetar för att få en jämnare könsfördelning inom verksamheten. Inom verksamhetsområden ekonomi och lön och pension är de stora yrkesgrupperna, löneadministratörer och ekonomiadministratörer. Dessa yrkesgrupper är kvinnodominerade och grunden vid anställning är alltid kompetensbaserad rekrytering, varför en ökad jämställdhet är svår att uppnå på kort sikt.


Under 2019 har samtliga chefer gått utbildning inom arbetsmiljö. I förvaltningens årshjul finns kränkande särbehandling och diskriminering som fokusområde under en månad där alla medarbetare får grundkunskaper inom området utifrån ett förvaltningsgemensamt material och där vi diskuterar hur vi beter oss mot varandra och vad man ska göra om man ser ett beteende som inte är acceptabelt.

Under 2019 har förvaltningen inte haft några diskrimineringsärenden.

| 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. En fortsatt satsning på utvecklande ledarskap bland förvaltningens chefer har genomförts under året samt att en tydlig ledarskapsidé tillsammans med nya förtydligade lönekriterier kopplat till ledarskap har tagits fram. I övrigt har analysen av resultatet gett att resultaten skiljer sig åt mellan olika verksamhetsområden, varför insatser i övrigt har gjorts per enhets- och avdelningsnivå. | | | | | | | | |

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2018 | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|---------------|--------|----------------------------|---------|
|   Andel elektroniska inköp | 75 % | | | 55 % | | 80 % | tas fram av nämnden | VB 2019 |
| Analys Att servicenämnden inte uppnår årsmålet kan förklaras med att beställare i vissa fall inte följt rutinen att beställa via inköpssystemet. En annan förklaring är när ordernummer inte matchar i systemet. Dock konstateras att andel elektroniska inköp ökat succesivt senaste åren. | | | | | | | | |
|   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 |
| 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 | 6,6 % | 2,8 % | 7,4 % | 5,9 % | | 6,5 % | tas fram av nämnden | VB 2019 |
| Analys Sjukfrånvaron har ökat något jämfört med motsvarande period förra året. Resultaten är något högre än årsmålet. Förvaltningen arbetar aktivt med längre sjukskrivna i syfte att skapa möjligheter att återgå i arbete där detta är möjligt. | | | | | | | | |
|    Sjukfrånvaro dag 1-14 | 2,3 % | 1,96 % | 2,37 % | 2,5 % | | 2,2 % | Tas fram av nämnd/styrelse | VB 2019 |
| Analys Korttidsfrånvaron ligger något över årsmålet men har minskat jämfört med tidigare år. Ett aktivt arbete med att fånga upp tidiga signaler för att undvika längre frånvaro bedrivs inom verksamheterna. | | | | | | | | |

| 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 inhyringsavtal 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 | |

| Aktivitet | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|---|------------|------------|-----------|
| Analys | | | |
| Stadsledningskontoret och förvaltningen har i samband med framtagande av förslag till nytt program för inköp pekat på vikten av att öka kunskapen om olika leverantörsmarknader och dess möjligheter. I förslaget lyfts särskilt behovet av att anpassa såväl kontraktstider som kommersiella förutsättningar i syfte att underlätta för små företag och idéburen sektor, samtidigt som upphandlingslagarnas grundläggande principer inte ska frångås | | | |
| ✓  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 utbildningsåtgärder skapar ökad kompetens och trivsel på arbetsplatsen.

| 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 förvaltningens gemensamma 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.

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2018 | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|---|------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------|---------------|--------|-------------|--------|
|  Andel blanketter som är möjliga att signera | 94,9 % | | | | | 40 % | | 2019 |

| Indikator | Periodens utfall | Utfall män/ pojkar | Utfall kvinnor/ flickor | Periodens utfall VB 2018 | Prognos helår | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|--|------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------|---------------|--------|-------------|--------|
| elektroniskt inom ekonomiadministrationen | | | | | | | | |
|  Antal automatiserade processer inom förvaltningen. | 5 | | | | | 4 | | 2019 |
| De automatiserade processerna är: inom verksamhetsområden ekonomi Daglig styrning för kundrestkontra och Reversering leverantörsrestkontra. Inom verksamhetsområde lön och pension Daglig styrning, Räkna och rensa intyg och Räkna och rensa klara ärenden. | | | | | | | | |

| 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.

| 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

Analys av resultaträkning – uppföljning av driftbudget

Analys av resultaträkning

Bokslutet redovisar ett underskott om 4,3 mnkr före och 0,0 mnkr efter resultatdispositioner.

Ekonomiskt årsutfall för 2018 och 2019

| Nämndens utfall (mnkr) | Bokslut 2019 | Bokslut 2018 | Differens mellan åren |
|------------------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Kostnader | 262,6 | 251,7 | 10,9 |

| Nämndens utfall (mnkr) | Bokslut 2019 | Bokslut 2018 | Differens mellan åren |
|------------------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Intäkter | 255,1 | 248,5 | 6,6 |
| Netto | -7,5 | -2,7 | -4,3 |

I jämförelse med 2018 har kostnaderna sammantaget ökat med 10,9 mnkr och intäkterna med 6,6 mnkr. Denna ökning beror främst på ökade volymer och utökade uppdrag.

De högre volymerna och de utökade uppdragen har bidragit till ökade personallönekostnader från 199,7 mnkr (2018) till 209,7 mnkr (2019).

Uppföljning av driftsbudget

Resultat per verksamhetsområde

| Resultat per verksamhetsområde (mnkr) | Budget 2019 | Bokslut 2019 | Budget avvikelse 2019 | Bokslut 2018 |
|--|--------------|--------------|-----------------------|--------------|
| Kostnader | | | | |
| Nämnd och administration | 56,0 | 57,3 | -1,3 | 56,1 |
| Löneadministration | 44,2 | 43,2 | 1,0 | 42,2 |
| Upphandling | 36,5 | 33,7 | 2,8 | 30,5 |
| Ekonomiadministration | 64,2 | 61,5 | 2,7 | 59,2 |
| Kontaktcenter | 43,6 | 42,6 | 1,0 | 42,0 |
| HR Service | 13,1 | 12,7 | 0,4 | 11,0 |
| Lokalplanering | 10,3 | 9,7 | 0,6 | 8,7 |
| Avskrivningar och internränta | 2,0 | 1,9 | 0,1 | 2,0 |
| Summa kostnader | 269,9 | 262,6 | 7,3 | 251,6 |
| Intäkter | | | | |
| Nämnd och administration | 2,0 | 2,5 | 0,5 | 2,1 |
| Löneadministration | 54,7 | 55,2 | 0,5 | 54,9 |
| Upphandling | 43,6 | 38,4 | -5,2 | 32,8 |
| Ekonomiadministration | 82,1 | 77,9 | -4,2 | 78,9 |
| Kontaktcenter | 56,2 | 55,0 | -1,2 | 54,2 |
| HR Service | 15,9 | 15,0 | -0,9 | 14,9 |
| Lokalplanering | 12,1 | 11,0 | -1,1 | 10,7 |
| Summa intäkter | 266,7 | 255,1 | -11,6 | 248,5 |
| Resultat före bokslutsdisposition | -3,2 | -7,5 | -4,3 | -3,1 |
| Ingående resultatfond | | 7,6 | 0,0 | 7,6 |
| Årets förändring av resultatfond | | 4,3 | 4,3 | 0,0 |
| Utgående resultatfond (överföring till 2020) | | 3,3 | -4,3 | 7,6 |
| Resultat efter bokslutsdisposition | | -3,2 | 0,0 | -3,1 |

Kommentarer till det ekonomiska utfallet totalt och 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 redovisar ett nettounderskott om 0,7 mnkr.

Största delen av underskottet består av planerade utvecklingsinsatser som robotiseringsprojekt, kartläggning av förvaltningens debiteringsrutiner, översyn av Kontaktcenter samt diverse utbildningsinsatser. Dessa insatser som kostat 2,5 mnkr ingick ej i nämndens budget utan kommer som planerat finansieras av den ingående resultatfonden.

Verksamheten redovisar även minskade IT och telefoni kostnader om ca 1,3 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 haft stora driftstörningar. Dessa störningar har påverkat samtliga avdelningar negativt och i många fall resulterat i intäktsbortfall.

Lön och pension

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 1,5 mnkr. Överskottet avser främst ökade volymer och ökad hantering av löneskulder 0,5 mnkr. Personalkostnaderna minskade med 1,0 mnkr på grund av vakanser i samband med personalomsättning och frånvaro.

Upphandling och inköp

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 2,4 mnkr.

Underskottet avser minskade intäkter om 5,3 mnkr. Intäkterna minskade med 2,0 mnkr då färre resurser kunnat 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 centralupphandlingar 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.

Verksamheten redovisar ett underskott om 2,3 mnkr som beror på att anslaget för E-handel inte täckt 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.

De minskade kostnaderna om 2,9 mnkr avser till största del minskade personalkostnader.

Kontaktcenter

Verksamhetsområdet redovisar ett nettounderskott om 0,2 mnkr. Underskottet beror främst på minskade intäkter om 1,2 mnkr, där lägre volymer i stöd och omsorgsfrågor samt uteblivna budgeterade uppdrag är den största orsaken. Uteblivna intäkter i samband med införande av GSIT 2.0, då verksamheten inte hade möjligheter att ta emot ärenden fullt ut. Personalkostnaderna har minskat med 1,0 mnkr.

Ekonomi

Verksamhetsområdet redovisar ett nettounderskott om 1,5 mnkr. Minskade intäkter om 4,2 mnkr beror främst på minskade volymer. De största minskningarna i intäkter beror på minskat antal påminnelser och inkasso i leverantör, minskat antal fakturor i lev under sista kvartalet samt minskat antal fakturor i kund under årets sista månad.

Ett trendbrott inträffade inom verksamhetsområde ekonomi under maj-juni avseende volymerna i påminnelsehanteringen, en naturlig följd av detta är att även volymerna gällande inkassohanteringen minskar. En rimlig tolkning av trendbrottet är att SLKs och Serviceförvaltningens samlade insatser att få samtliga förvaltningar att arbeta aktivt med påminnelsehantering under 2018 och början av 2019 har givit önskad effekt under året. Detta ser verksamheten som mycket positivt för staden som helhet, samtidigt som det inneburit utmaningar då det genererade ett kraftigt intäktsbortfall för förvaltningen. Verksamheten kunde endast delvis parera intäktsbortfallet, en del av detta hanterades genom sänkta personalkostnader då vissa tjänster inte återinsatts i samband med att personal slutade eller bytte tjänst.

Under oktober-december inträffade dessutom ytterligare ett trendbrott som inte var möjligt att förutspå vid Tertial 2. Under denna period började det totala antalet leverantörsfakturor att sjunka - i motsats till hur det sett ut tidigare år då trenden normalt är att volymerna ökar under årets sista kvartal.

Med en digital effektivisering och förändrade arbetssätt har verksamheten minskat sitt personalbehov. Vissa planerade effektiviseringar kunde dock inte genomföras fullt ut under året beroende på manuell och tidskrävande hantering i samband med övergången till GSIT 2.0. Totalt redovisar verksamhetsområdet en minskning av personalkostnaderna med 2,7 mnkr.

HR-Service

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 0,6 mnkr. Intäkterna har minskat med 0,9 mnkr på grund av färre inkomna uppdrag än beräknat. Personalkostnaderna har minskat med 0,4 mnkr.

Lokalplanering

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 0,5 mnkr på grund av färre inkomna uppdrag än budgeterat, framförallt i slutet av året. Intäkterna har minskat med 1,1 mnkr. Utbildningsförvaltningen som tidigare stått för en tredjedel av omsättningen har kraftigt minskat uppdragen. Detta har skett under årets sista månader. Att hantera en sådan omställning tar tid och marginalerna för att hantera det inom denna ekonomi är mycket små. Personalkostnaderna har minskat med 0,6 mnkr.

Resultatenheter

Serviceutskottet är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 7,6 mnkr nyttjas 2,5 mnkr för att täcka kostnader för strategiska satsningar. De strategiska satsningarna innehåller bl.a. robotiseringsprojektet, diverse utbildningsinsatser samt kartläggning och utveckling av förvaltningens debiteringsrutiner. Förvaltningen nyttjar även 1,8 mnkr för att täcka delar av underskottet inom verksamheten Upphandling och inköp. Underskottet definieras som eget handlande där man inte lyckats anpassa kostnaderna efter intäkterna. Orsaken till detta är att uppdraget från uppdragsgivaren inte har förändrats avseende e-handel och centralupphandling. Organisationen har därför inte kunnat förändras för att uppfylla ställda krav på omfattning och kvalitet.

Resterade resultatfond om 3,3 mnkr från 2019 föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

Investeringar

Utskottet har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsbudget. Bokförda utgifter uppgår till 0,5 mnkr, vilket innebär en avvikelse om 0,5 mnkr.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Förvaltningen avslutade under året projekt Stocket återbruk för att vid årsskiftet lämna över verksamheten till arbetsmarknadsutskottet för att bli en av stadens permanenta verksamheter. Resultatet av projektet redovisades i en slutrapport i mars resultatet under projektperioden maj 2017 till och med december 2018. Resultatet som presenterades visade på hög efterfrågan av tjänsten inom stadens olika verksamheter och goda resultat i minskad uppkomst av avfall samt minskade kostnader för nyinköp av möbler och inventarier.

Projektperioden förlängdes i två omgångar under 2019 i avvaktan på beslut om permanentning av verksamheten. De goda resultaten fortsatte under 2019 och publicering och bokning av annonser ökade stadigt under året.

Ombudgeteringar

Medel för lokaländamål

Analys av balansräkning

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2019-12-31.

Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 49 065 999,48 kr. Av omslutningen avser 4 191 253,07 kr anläggningstillgångar som består av inventarier. Omsättningstillgångar uppgår till 44 874 746,41 kr och avser i huvudsak interna fordringar. Kundfordringar uppgår

till 23 543 793,96 kr. Förutbetalda kostnader uppgår till 4 264 379,97 kr och upplupna intäkter uppgår till 17 024 048,74.

I jämförelse med 2018 har tillgångarna totalt minskat med 1 099 686,77 kr. Minskningen beror främst på lägre anläggningstillgångar och är en effekt av att man inte nyttjat hela investeringsbudgeten. Omsättningstillgångarna ökar med 250 796,00 kr där kundfordringarna har minskat med 838 054,00 kr samtidigt som förutbetalda kostnader och upplupna intäkter ökat med 1 098 428,80 kr.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 49 065 999,48 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 6 240 507,50 kr, varav leverantörsskulden uppgår till 3 644 640,88 kr. Upplupna kostnader uppgår till 2 595 866,62 kr och avser i huvudsak IT-, telefoni- och lönekostnader.

I jämförelse med föregående år har skulderna ökat med 1 339 737,85 kr. Ökningen avser främst Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter om 1 022 503,49 kr. Förvaltningen bytte till GSIT 2.0 i juni 2019 men leveransen har ännu inte godkänts och därav har förvaltningen ej blivit fakturerade och redovisar högre upplupna kostnader jämfört med föregående år.

Eget kapital uppgår till 42 825 491,98 kr och har minskat med 2 439 424,62 kr i jämförelse med samma period föregående år.

Övrigt

Bedömning av nämndens interna kontroll



Analys

Förvaltningen bedömer att den interna kontrollen under år 2019 varit tillräcklig.

De kontroller som finns i nämndens plan för intern kontroll har genomförts. Flertalet kontroller har inte påvisat avvikelser. Åtgärder har vidtagits där avvikelser har identifierats och plan för förbättring av nämndens interna kontroll tagits fram där avvikelser har identifierats. Kontroller och avvikelser har dokumenterats för flertalet kontroller i enlighet med stadens tillämpningsanvisningar vilket är en förbättring från tidigare år. Information och rutin för dokumentation av kontroll, information och utbildning av hur arbetet med de interna kontrollerna ska ske inom nämnden och i ILS kommer att planeras in under kommande år.

Uppföljning efter sommarens feriearbeten 2019 visar att övergången till GSIT 2.0 påverkade kvalitén på förvaltningens erbjudande av feriearbete då ungdomarna inte hade möjligheten att arbeta i stadens IT miljö. Detta ledde till att planerade arbetsuppgifter ej gick att utföra för tre av fyra feriearbetare. Detta till trots har praktik för flera lett till sommarjobb eller anställning.

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 så att manuell hantering inte längre behövs. Felaktig debitering har korrigerats nästkommande månad.

I samband med nytt uppdrag ska förvaltningen säkerställa att rätt delegation föreligger. Avvikelser finns för befintliga tjänster då vissa delegationer från stadens nämnder till servicenämnden saknas. Åtgärder har påbörjats för att rätta till detta. De delegationer Servicenämndens medarbetare behöver för att utföra tjänsterna är planerade att skrivas in samlat och tydligt i överenskomna gränssnitt för Servicenämndens tjänster. Dessutom kommer behovet av delegation kommuniceras med berörda förvaltningar. Rutin vid nytt uppdrag för att säkerställa om delegation från beställares nämnd behövs kommer att tas fram.

Stickprov på att rätt behörig person har attesterat och godkänt leverantörsfaktura samt kontroll av representation och First Card. Stickprovskontroll och viss kontroll av First Card har genomförts för 233 leverantörsfakturer. 15 fakturer har attesterats av person som inte ska attestera fakturan då fakturan helt eller delvis avser kostnad för ordinarie attestant. Vid kontrollen har också 15 fakturer haft felaktig moms. Åtgärder har vidtagits genom rättning av moms för flertalet fakturer. Dessutom har godkännare som missat att distribuera fakturer till överordnad chef blivit informerade om regelverket och även chef som attesterat faktura felaktigt har informerats.

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 tillräcklig avseende hanteringen av attesträtter i Agresso.

Vid kontroll av att allmänna handlingar finns diarieförda har avvikelser identifierats. Avvikelserna gäller dokumentation av upphandlingsärenden, nämndärenden, APT-protokoll, förvaltningsledningens minnesanteckningar samt medarbetarenkät. Åtgärder har vidtagits och arbetet med att diarieföra handlingar är till största delen färdigställt. Arbeta med insamling av saknade handlingar och att ta fram rutin för APT-protokoll pågår.

Inom verksamhetsområde ekonomi har övergång till digital arkivering av nämndens och övriga nämnders manuella underlag förberetts och följts upp. Genom stickprovskontroll har mindre avvikelser identifierats vid införandet av kontroll. Avvikelserna har följts upp genom förtydligande information till samtliga medarbetare och uppdaterade arbetsbeskrivningar. Kontrollen kommer att ske även under nästa år.

Kvalitetsarbete

Synpunkter och klagomål

Totalt har 34 klagomål och synpunkter inkommit via förvaltningens funktionsbrevlåda. Av dessa rör 12 verksamhetsområde lön och pension, 14 verksamhetsområde ekonomi, 5 Kontaktcenter, 1 upphandling och inköp och 2 är förvaltningsövergripande. Synpunkterna har kommit från stadens invånare, men främst från medarbetare inom staden.

Majoriteten av de klagomål och synpunkter som rör verksamhetsområde lön och pension har avsett otydlig information, där förvaltningen har lämnat motstridiga uppgifter eller varit otydliga i sin kommunikation. Det har också framkommit missnöje på kravet att legitimera sig med bank-ID för att få svar på frågor över telefon, men verksamhetsområdet får även beröm

för snabbt och trevligt bemötande.

Verksamhetsområde ekonomi har fått synpunkter och klagomål på brister i fakturahanteringen och felaktiga uppgifter i ekonomisystemet. Det har också inkommit önskemål om förbättring av vissa av förvaltningens arbetssätt, samt beröm för gott bemötande.

Upphandling och inköp fick ta emot synpunkt inför eventuell ny upphandling av växelsystem då klagomål avsåg den nuvarande tekniska lösningen för telefonkö.

Verksamhetsområde Kontaktcenter har framförallt fått beröm, särskilt till enheten Äldre direkt för ett gott och kunnigt bemötande. Synpunkter och klagomål för verksamhetsområdet avser kötid och debitering av kund.

De förvaltningsövergripande synpunkterna som inkommit har avsett bristfällig information kring statistik och ändringar i prislistan för serviceförvaltningens tjänster.

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

Övrigt

Konsekvenser med anledning av övergång till GSIT 2.0

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

Övergången till GSIT 2.0 påverkade arbetet på förvaltningen betydligt under sommaren och hösten. Många funktioner fungerade inte och först vid årets slut är de flesta funktioner på plats för förvaltningens alla medarbetare, dock inte alla. Detta har påtagligt påverkat såväl kvalitet, effektivitet, ekonomi och arbetsmiljö under årets andra del då det bland annat inneburit snedbelastning mellan medarbetare då alla inte haft tillgång till alla system/applikationer eller funktionaliteter och den frustration och stress som dålig funktionalitet skapar.

Problemen efter införande av GSIT 2.0 drabbade såväl serviceförvaltningens interna arbete avseende arbetsmiljö, effektivitet och samarbete, men också möjligheten för stadens övriga förvaltningar och bolag att nyttja många av serviceförvaltningens tjänster på ett optimalt sätt. Tidigare genomförda effektiviseringar fungerade inte som tänkt vilket påverkade servicegraden.

Som exempel på effekter kan nämnas svårigheter för verksamhetsområde ekonomi då förvaltningens blanketter inte fungerade som de skulle under närmare 6 månader. Därutöver har även det systembyte som Sergel Inkasso genomförde i december genererat mycket stora problem och mycket merarbete avseende inkassoärenden i både kundreskontraprocessen och KassaBank-processen. Ofullständiga filöverföringar har medfört att direkta felaktigheter har uppstått och att vissa ärenden helt saknats samt att fakturabeloppen mellan Sergel Online och Agresso inte stämmer överens.

Problem med installation av programmet Acrobat Pro, som är ett centralt arbetsverktyg för flera av förvaltningens verksamheter, innebar att tidsvinsten med den digitala arkiveringen inte kunde realiseras under året. För verksamhetsområde upphandling ökade tidsåtgången och kvalitén i arbetet med utlämning av stora mängder allmänna handlingar som först behövs sekretessprövas och sekretessmarkeras. För Lön och pension innebar detta stora svårigheter

då man har 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 påverkades också av detta. Verksamhetsområde ekonomi använder också Acrobat Pro i sitt dagliga arbete och har även dom drabbats av stora störningar under hösten.

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.

Sammanfattningsvis kan sägas att leveransen har påverkats i de olika processerna på olika sätt under andra delen av året efter införande av GSIT 2.0. Vissa ledtider har påverkats och har 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. Effektiviseringsvinster har ej kunnat realiserats.

Många av förvaltningens medarbetare har ägnat oproportionerligt mycket tid åt IT-problem och kommunikation med supporten, vilket varit kostnadsdrivande och påverkat arbetsmiljön inom förvaltningen. Arbetsbelastningen har ökat periodvis och detta ihop med bristen på återkoppling från supporten samt brist på information från Tieto om vad som är på gång i projektet om kvarstående problem har skapat frustration och stress hos flera medarbetare. Flera problem kvarstår även vid övergången till 2020.