



**Verksamhetsberättelse
2003
för socialtjänstnämnden
del 2**

Förvaltningsövergripande frågor och administrativ service

Ekonomiavdelningen

Ekonomiavdelningen ansvarar för förvaltningens bokföring, kassa, fakturerings- och utanordningsfunktioner. Avdelningen svarar även för förvaltningens ekonomi-administration, budgetarbete och den ekonomiska uppföljningen samt upprättar förvaltningens bokslut.

Vidare ansvarar avdelningen för att internrevision genomförs i samverkan med personalavdelningen. Inför varje verksamhetsår fastställer nämnden en internrevisionsplan som upprättas utifrån en risk- och väsentlighetsanalys. Internrevisionen har genomförts vid 12 enheter under verksamhetsåret 2003. Internrevisionen har omfattat granskning av ekonomi- och personaladministrativa rutiner samt enheternas arbete med miljö- och säkerhetsfrågor. I samband med internrevisionsbesöken granskas även enheternas kvalitetsarbete. Resultaten har avrapporterats vid socialtjänstnämndens sammanträde i december 2003 .

Ansvar för redovisningen innefattar bl.a. att ordna denna så att den blir rättvisande och överensstämmer med stadens regler och god redovisningssed. Ett stort antal transaktioner genereras i ekonomisystemet med försystem. Totalt har cirka 75 000 verifikationer handlagts under året. Dessa avser fakturor från externa leverantörer och andra förvaltningar i staden, skickade räkningar till externa kunder t.ex. andra kommuner och andra förvaltningar.

Stockholms stad har under 2003 upphandlat ekonomisystemet Agresso för stadens förvaltningar. Socialtjänstförvaltningen har tillsammans med Enskede-Årsta stadsdelsförvaltning, Skarpnäcks stadsdelsförvaltning samt idrottsförvaltningen utsetts till pilotförvaltningar för det nya ekonomisystemet. Projektet påbörjades den 1 maj 2003 och den 1 maj 2004 planeras systemet att tas i drift på socialtjänstförvaltningen.

Ett av syftena med ett nytt ekonomisystem är att utnyttja modern IT-teknik för att skapa så rationella och effektiva rutiner som möjligt. I detta ingår även skanning av fakturor. Avsikten är att inkommande leverantörsfakturor ska skannas in av anlitat externt företag och sedan förmedlas ut till enheterna elektroniskt. Metoden innebär att nuvarande manuella registrering av fakturor upphör på sikt. Andra arbetsuppgifter kommer att tillföras istället, bland annat underhåll av behörigheter och attester i systemet, men merparten av den fakturahantering som i dag utförs av ekonomiassistenterna försvinner. I syfte av undvika överkapacitet har ekonomiassistentgruppen minskat från sju till fyra personer under 2003.

Personalavdelningen

Avdelningen ansvarar för förvaltningens personal- och löneadministration samt personalplanering och personalpolicyfrågor. Vidare ansvarar avdelningen för förvaltningens samlade lokalbestånd, arbetsrätts- och arbetsmiljöfrågor samt fondhantering. Inom avdelningen finns också växel och vaktmästeri. Särskild uppmärksamhet har under 2003 ägnats sjukfrånvaron, rehabilitering och förebyggande hälsovård.

Kansliavdelningen

Avdelningen är indelad i tre enheter. *Kansliet* ansvarar för registratur, arkiv och sekretariat åt nämnden, dess utskott och handikappråd samt även kommunstyrelsens handikappråd. Vidare ärendebereidning till nämnden, underlag till remisser och utredningar, samordning av miljöfrågor samt intern information och förvaltningens webbplats på internet. Inom kansliet handläggs vidare ärenden om stöd till utomstående organisationer och samordning av hiv/aids-frågor. Därutöver ansvarar kansliet för rådgivning i juridiska frågor, upphandlings- och avtalsfrågor, samt bevakning och samordning av EU-frågor och beredskaps- och säkerhetsplanering. *IT-enheten* ansvarar för IT-frågor inom förvaltningen. *Tillståndsenheten* ansvarar för handläggningen av ansökningar och tillsyn enligt alkohollagen.

Information och kommunikation

Förvaltningen har arbetat med att synliggöra nämndens uppdrag och förvaltning såväl internt till de anställda inom förvaltningen som externt till stadsdelar och medborgare. Uppdraget har bland annat inneburit att informera stadsdelsnämnderna om beslut om riktlinjer m.m. inom socialtjänstområdet. Dessutom har förvaltningen i uppdrag att marknadsföra de kundorienterade verksamheterna och ge medborgarna information om de individorienterade verksamheterna, dvs. ansvara för viss samhällsinformation.

Det interna nyhetsbrevet, SotN referat, har givits ut med 9 nummer under året med information om nämndens beslut och om övrigt förvaltningsintressant. Nyhetsbrevet går till samtliga anställda och också till andra förvaltningar för kännedom.

På förvaltningens intranät finns större delen av förvaltningens och nämndens aktuella dokumentation samlad.

På förvaltningens webbplats på internet finns aktuell information om förvaltningens verksamheter och om stadens riktlinjer inom socialtjänstområdet. Här har också förvaltningen i enlighet med stadens e-strategi, successivt lagt ut ansökningsblanketter mm för bland annat serveringstillstånd, ansökan om fondmedel och ansökan om organisations- och föreningsstöd. Under 2004 kommer informationen om nämnden och förvaltningen att föras över till Stockholmsportalen www.stockholm.se. Förvaltningen har under 2003 arbetat med förberedelserna inför övergången i samarbete med Information Stadshuset.

Under året har ett stort antal foldrar, broschyrer och nyhetsbrev (papper och digitalt) producerats och distribuerats till kunder, samarbetspartners och allmänheten. Sotfilm (f.d. KUL-TV/Kulturskolan), har också producerat ett antal filmer för såväl internt som externt bruk.

Flera av förvaltningens verksamheter är föremål för en aktiv massmediabevakning. Mot denna bakgrund har förvaltningen en offensiv bevakning och bemötande av de artiklar som publiceras i pressen. Bevakningen ligger centralt i förvaltningen och artiklar, reportage m.m. kommenteras snabbt och systematiskt i samråd med berörd chef. Under 2003 har också en massmediautbildning genomförts för samtliga enhetschefer och förvaltningen planerar att under 2004 utarbeta en massmediapolicy för att tydliggöra relationerna till media och förbättra möjligheterna att nå ut med korrekt information.

Upphandling i konkurrens

Förvaltningen har i enlighet med lagen om offentlig upphandling (LOU) genomfört ett antal upphandlingar under 2003. Upphandlingarna har föregåtts av beslut om förfrågnings-

underlag i socialtjänstnämnden. Därutöver genomför förvaltningen kontinuerligt ett stort antal upphandlingar av varor och tjänster inom ramen för de avtal staden har tecknat med olika leverantörer.

Nedan redovisas de upphandlingar som genomförts under verksamhetsåret 2003.

Genomförda konkurrensupphandlingar

		<i>Volym/År</i>	<i>Avtalsperiod</i>
Alkohol- och narkotikarådgivning	Checkpoint Söder AB	545 tkr	3 + 2 år
Taltidning för synskadade	Iris Intermedia AB	ca 1,8 mkr	2 + 2 år

En upphandling av Lager och Logistik för lagerhållning och distribution av FoU-enhetens rapporter genomfördes under 2003 och tre anbud lämnades. Inget av anbuden var antagbart på grund av att ett Ska-krav inte uppfylldes varför upphandlingen avbröts.

Förvaltningen har vidare deltagit i ett antal gemensamma upphandlingar under året; upphandling av utredartjänster socialt arbete, elupphandling, transportupphandling och bevakningstjänster.

Säkerhet

Inom förvaltningen bildades under 2002 en säkerhetsgrupp för hanteringen av de löpande säkerhetsärendena. Gruppens uppgift är att följa upp i första hand arbetet med säkerhetsgenomgångar och beredskapsplanering. Behovet av att uppdatera vissa uppgifter för kris- och katastrofberedskapen finns kontinuerlig, särskilt när det gäller telefon- och kontaktlistor. Vidare bör förvaltningens beredskapsplaner ses över.

Under 2003 har förvaltningen genomfört två säkerhetsgenomgångar av dels Nicolaihuset, dels Kriscentrum för kvinnor. Vid genomgångarna noterades vissa brister som har åtgärdats. Vidare har förvaltningen inventerat behovet av brandinformation och brandövningar vid de enheter som har boende. Förvaltningen har också under året påbörjat ett arbete med att få en mer enhetlig hantering av rapportering och uppföljning av inträffade incidenter och skador.

Stöd till utomstående organisationer

Ekonomiskt stöd till utomstående organisationer ges i form av verksamhetsbidrag och projektbidrag. Under 2003 beviljade socialtjänstnämndens organisations- och föreningsutskott (OFU) ekonomiskt stöd till ca 150 organisationer. Verksamhetsbidrag utgick med 56,5 mnkr och projektbidrag med ca 8 mnkr. Utöver detta fördelade OFU och kommunfullmäktige cirka 13 mnkr till föreningar och ungdomsmottagningar som arbetar hiv-preventivt ur det statliga hiv/aidsanslaget till storstäder.

I bedömningen av projektbidrag har under 2003 särskilt prioriterats grupperna ensamma äldre, psykiskt funktionshindrade, våldsutsatta kvinnor och hemlösa.

Vid socialtjänstnämndens sammanträde den 25 maj 2000 antogs reviderade riktlinjer för bidrag till utomstående organisationer som därefter tillämpats. Nämnden beslutade bland annat att projektpotten på sikt ska höjas med inriktning mot 30%. Under hösten har förvaltningen arbetat med att revidera gällande riktlinjer och socialtjänstnämnden kommer att ta ställning till detta ärende den 30 januari 2004.

Under 2003 hölls samma tidsplaner och ansökningstider som under föregående år. Detta innebar att ansökningar om verksamhetsbidrag för 2004 skulle vara förvaltningen tillhanda senast den 1 april 2003 och att projektansökningar togs upp i organisations- och föreningsutskottet (OFU) 8 gånger.

Förvaltningens samarbete med de olika organisationerna innebär bl.a. att

- utreda och bedöma ansökningar om ekonomiskt stöd
- följa upp ekonomi och verksamhet
- ge råd och stöd till organisationerna
- i samverkan mellan förvaltningens egna verksamheter, stadsdelsnämnderna och organisationerna utveckla frivilligsektorns engagemang i socialtjänsten

Ett utvecklingsprogram för organisationerna har startat under 2003. Programmet bygger på uttalade önskemål från organisationerna och innehåller följande:

- *Arbetsgivaransvar*
- *Föreningskunskap*
- *Myndighetskunskap*
- *EU-kunskap*
- *Arbetsmarknadsåtgärder*

Förvaltningen avser att erbjuda dessa utbildningar årligen och under 2004 även erbjuda utbildningar i föreningskunskap och bokföring.

IT-frågor

IT-enheten har haft 3 296 supportuppdrag i det lokala nätverket under året. 99,7 procent av samtliga uppdrag löstes inom ramen för enhetens åtaganden.

Användarutbildning har erbjudits vid 108 kurstillfällen fördelade på 648 utbildningsplatser. Kursutvärderingarna visar på att mer än 99 procent av kursdeltagarna varit nöjda med utbildningen.

Under året har de tider då en eller flera servrar varit ur drift noterats. Beräkningen utgår från 24 timmar/dygn, 7 dagar/vecka. Oplanerade avbrott har under år 2003 skett i knappt 44 timmar. Därmed ligger drifttiden under året på 99,5%.

Förvaltningens nya journalföringssystem har implementerats. Drygt 300 personer utbildades under hösten 2003. Systemet beräknas omfatta cirka 550 användare inklusive vikarier. Införandet av nya journalföringssystemet medförde även att enheternas behov av datorer ökade. Förvaltningens lokala nät växte till drygt 650 anslutna datorer och knappt 1100 användare.

Tillstånd och tillsyn enligt alkohollagen

Antalet restauranger med serveringstillstånd var vid utgången av år 2003 1 579 st. Därmed har antalet ökat med 53 under året. Till dessa kommer tillstånd för servering av alkoholdrycker på båtar, tåg och flyg (trafikservering). Inkluderat dessa 59 uppgår det totala antalet serveringstillstånd till 1 638 st.

Antalet inkomna ansökningar om serveringstillstånd har minskat något men antalet beslut är oförändrat, ca 2 500. Det beror på att fler beslut än tidigare fattas i avvaktan slutgiltiga beslut. Antalet sanktioner (varningar och återkallelser) har ökat till följd av att fler inspektioner utförts.

Tillståndsutskottet beslutar om nyetableringar, sanktioner och sena serveringstider. Så kallade ägarskiften, ändringar av befintliga tillstånd och tillfälliga tillstånd fattar förvaltningen beslut om enligt delegation.

Som ett led i tillståndsenhetens kvalitetsarbete utför utrednings- och statistikkontoret (USK) årligen en kundundersökning. De frågar hur tillståndshavare, sökanden av serveringstillstånd och dem som varit föremål för sanktioner upplever kvaliteten (service, tillgänglighet, kompetens, lyhördhet, samsyn, handläggningstid, skyddsaspekter, utredningstid och rättssäkerhet) vid myndigheten. Rapporten år 2003 visar att enhetens kunder alltjämt är nöjda eller mycket nöjda med verksamheten. Dessutom har länsstyrelsen i sin egenskap av tillsynsmyndighet lämnat positiv kritik på stadens arbete vad gäller uppföljning av meddelade varningar utifrån alkoholpolitiska olägenheter.

Sedan några år tillbaka har enheten målmedvetet arbetar för att prioritera, förstärka och vidareutveckla tillsyns- och sanktionsarbetet. En viktig del i arbetet är och har varit att få till stånd en hög kvalitet och rättsäkerhet. Under året har domstolarna i högre grad än tidigare fastställt tillståndsutskottets beslut om sanktioner. Det utökade biträdet från stadens juridiska avdelning har varit av betydelse i det sammanhanget. Att sanktionerna ökat är en direkt följd av att betydligt fler inspektioner utförts under år 2003 i förhållande till tidigare år.

Antalet inspektioner under året har uppgått till 1 980. Under 2003 var antalet 1 426 st. Avsevärt fler lokaler har besökts i förhållande till tidigare, 1 076 st. år 2003 vilket kan jämföras med föregående år då antalet var 771 st. Av det totala antalet inspektioner har 41 utförts inom ramen för operation krogrensning och 573 tillsammans med närpolisen. Antalet inspektioner tillsammans med närpolisen har ökat väsentligt. De vart 240 st. fler än året innan. Fokus inom operation krogrensning ligger på samverkan mot ekonomisk misskötsamhet. De inspektioner som utförs i dessa sammanhang är uteslutande riktade till restauranger där kunskap om oegentligheter föreligger. I den övriga tillsynen bedrivs såväl rutintillsyn som påkallad tillsyn.

Vetenskapliga studier inom ramen för STAD-projektet visar att utbildningen i ansvarsfull alkoholserving gör att personalen vid stadens restauranger blivit bättre rustade att neka såväl berusade personer som underåriga alkoholserving. Rapporter visar också att förekomsten av sanktioner och ett effektivt tillsynsarbete har stor betydelse för skötsamheten. Främst när det gäller servering till underåriga behövs dock ännu fler insatser. STAD-utbildningen är ett viktigt instrument för detta. Under året har 580 personer genomgått STAD-utbildningen i ansvarsfull alkoholserving (530 år 2002, 586 år 2001, 400 år 2000

och 183 år 1999) vilken tillståndsenheten driver tillsammans med en rad olika myndigheter och branschorganisationer.

Ett viktigt inslag för att förhindra upprepad misskötsamhet är att varningar föranledda av alkoholpolitiska olägenheter förenas med villkor om nämnda utbildning. Det har också förstärkts av villkor om framtagande av alkoholpolicy. För hjälp med att utforma policydokument och implementering av dessa planeras en fortbildning för tillståndshavare och arbetsledare på temat att utforma policydokument och implementering av dessa.

Ett nytt och viktig inslag under året har varit att polismyndigheten bedrivit civil spaning på restauranger, vilket lett till lagföring i två fall av personer som serverat alkohol till underåriga och i ett fall till en som serverat märkbart berusad. Att det således numera blir påföljder såväl för tillståndshavaren som den enskilda personen bidrar starkt till att förebygga olägenheter. Den särskilda informationsinsats som genomfördes under våren 2003 kring åldersgränserna för alkoholservering har förhoppningsvis även haft en viss effekt.

Vidare har ett flertal informationsmöten hållits tillsammans med polismyndigheten och miljöförvaltningen samt STAD-projektet. Bland annat har de varit riktade till dem som är verksamma på Södermalm vid Midnattsloppet, till dem som bedriver studentskivor samt sådana tillståndshavare som har tillfällig alkoholservering i samband med festivaler. Den sistnämnda kategorin har tillsammans med arenor/sportanläggningar prioriterats i den yttre tillsynen. Från tillsynen vid festivalerna föreligger erfarenhet om stora svårigheter att upprätthålla erforderlig kontroll vid gemensamma serveringsytor. Inför nästa sommar bör en restriktivare hållning till gemensamma serveringsområden övervägas.

Dialogen med kunderna har säkerställts på flera olika sätt. Bland annat genom styrgruppen för STAD-utbildningen, branschrådet och lokala krögarmöten.

Metodutveckling avseende uppföljning av lämplighetskraven i alkohollagen har kunnat genomföras dels genom fortbildning för enhetens personal, dels genom ökat samarbete med skattemyndigheten. Tillståndsenheten har å sin sida tillsammans med länsstyrelsen bidragit med utbildning till polismyndigheten. Cirka 300 ordningspoliser har erhållit utbildning i alkohollagens bestämmelser.

Skriftlig information har utsänts till samtliga tillståndshavare kring kravet på kassaapparat och att lämna kvitto till gäst m.m. som trädde i kraft vid halvårsskiftet. Tillståndsenheten har också arbetat aktivt med frågan om så kallad "helrörservering" (servering av helflaskor med spritdryck). Enhetens uppfattning är att intresset för nämnda typ av servering därmed har minskat, upphört och/eller hanteras på ett mer ansvarsfullt sätt än tidigare.

I projektet "Krogar mot knark" (bestående av ett 20-tal högriskrogar), inom ramen för mobilisering mot narkotika (MOB) och i samarbete med STAD-projektet har arbetet kommit relativt långt. Utbildning i policyframtagning har genomförts och gemensamma policydokument tagits fram. Implementeringen av framtagna policys pågår. Utbildning har genomförts för ordningsvakterna och serveringspersonalen. Utbildningsfilm har färdigställt och inventering av den fysiska miljön påbörjats. Samarbete kring behandlingsinsatser har inletts. Uppföljning av genomförda insatser sker kontinuerligt. Planering för en PR-kampanj under våren 2004 pågår.

En närmare beskrivning av tillståndsenhetens arbete under år 2002 samt en redogörelse för utvecklingen av antalet restauranger m.m. föreligger i särskild bilaga till detta tjänsteutlåtande.