



**Verksamhetsberättelse
2004
för socialtjänstnämnden
del 2**

Förvaltningsövergripande frågor och administrativ service

Ekonomiavdelningen

Ekonomiavdelningen ansvarar för förvaltningens bokföring, kassa, fakturerings- och utanordningsfunktioner. Avdelningen svarar även för förvaltningens ekonomiadministration, 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 2004. 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 2004 .

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 närmare 100 000 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 upphandlade under 2003 ekonomisystemet Agresso för stadens förvaltningar. Socialtjänstförvaltningen har tillsammans med Enskede-Årsta stadsdelsförvaltning, Skarpnäcks stadsdelsförvaltning samt idrottsförvaltningen utsetts till pilotförvaltningar för det nya ekonomisystemet. Samtliga medarbetare på ekonomiavdelningen har under året genomgått en omfattande utbildning i det nya systemet. Projektet påbörjades den 1 maj 2003 och den 1 maj 2004 togs systemet 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 elektronisk fakturahantering och skanning av fakturor. Inkommande leverantörsfakturor skannas in av anlitat externt företag och förmedlas sedan 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 7 till 3,5 personer under 2003 – 2004.

Personalavdelningen

Avdelningen ansvarar för förvaltningens personal- och löneadministration samt personalplanering och personalpolicyfrågor. Vidare ansvarar avdelningen för förvaltningens samlade lokalbestånd samt arbetsrätts- och arbetsmiljöfrågor. Inom avdelningen finns också växel och vaktmästeri. Särskild uppmärksamhet har under 2004 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 ärendeberedning 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, bevakning och samordning av EU-frågor samt beredskaps- och säkerhetsplanering. *IT-enheten* ansvarar för IT-frågor inom förvaltningen. *Tillståndsenheten* ansvarar för handläggningen av ansökningar om serveringstillstånd och tillsyn enligt alkohollagen.

Information och kommunikation

Förvaltningen har under 2004 arbetat vidare 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 10 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.

Under 2004 har informationen om nämnden och förvaltningen förts över till Stockholmsportalen www.stockholm.se. 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 m.m. för bland annat serveringstillstånd och ansökan om organisations- och föreningsstöd.

Under året har ett stort antal foldrar, broschyrer och nyhetsbrev (papper och digitalt) producerats och distribuerats till kunder, samarbetspartners och allmänheten. Sotfilm 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 genomfördes en massmediautbildning för samtliga enhetschefer och arbetet med att utarbeta en mediapolicy för förvaltningen påbörjades under 2004.

Upphandling i konkurrens

Förvaltningen har i enlighet med lagen om offentlig upphandling (LOU) genomfört ett antal upphandlingar under 2004. Upphandlingarna har föregåtts av beslut i socialtjänst-

nämnden om förfrågningsunderlag. 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 2004.

Genomförda konkurrensupphandlingar

<i>Beteckning</i>	<i>Företag</i>	<i>Volym/År</i>	<i>Avtalsperiod</i>
Härbärgesplatser	Skarpnäck Care AB	15.315.000	3 + 2 år
Testplattor för urinprov	Ferle Produkter AB	1 200 000	2 + 1 år
LSS-kollo		Ingen angiven volym	3 + 3 år
Kompletterande missbruksvård		Ingen angiven volym	2+1 år

Påbörjade, inte avslutade upphandlingar

- Maskinell drogtestning
- Gemensam upphandling av bemanningsföretag för personal äldre- och handikappade
- Städning
- Mediekampanj
- Revisorer

Förvaltningen har vidare deltagit i ett antal gemensamma upphandlingar under året; upphandling av bensinkort, el och bevakningstjänster.

Säkerhet

Förvaltningens säkerhetsgrupp svarar för hanteringen av de löpande säkerhetsärendena. Gruppens uppgift är att följa upp i första hand arbetet med säkerhetsgenomgångar och beredskapsplanering.

Det behov av brandinformation och brandövningar som inventerades under 2003 har tillgodosetts genom information och övning på samtliga de ställen som ingick i inventeringen med undantag från en verksamhet som var under avveckling. En särskild inventering av egen verksamhet som innefattar barn och funktionshindrade samt personer med särskilt skyddsbehov har gjorts under året och utbildning genomförts. En särskild genomgång av utrymningsmöjligheterna av konferensavdelningen har genomförts och under hösten 2004 genomfördes utbildning kring larmning, brand och utrymning. I början av sommaren gjordes brandinspektion vid Södra station. Inspektionen har lett till åtgärder vid konferensavdelningen. För övriga delar av huset svarar hyresvärden för åtgärder tillsammans med räddningstjänsten. En särskild brandrond har genomförts i serverrummet. Därvid konstaterades att säkerheten är tillfredsställande.

Under hösten har en utbildning i systematiskt brandskydd planerats tillsammans med räddningstjänstens utbildningsenhet i Ågesta. Den genomförs vintern, våren 2004 – 2005.

Ett arbete kring utformning och genomförande av kris- och katastrofplaneringen har genomförts i samverkan med räddningstjänsten som ett led i upprättande av den dokumentation som krävs med införandet av lagen om skydd mot olyckor. I början av sommaren in-

spekterade Rikspolisstyrelsens säkerhetsavdelning (Säpo) säkerheten i förvaltningens lokaler på Swedenborgsgatan 20. Någon rapport från den inspektionen har ännu inte lämnats.

I samverkan med Säpo har en översyn av säkerheten gjorts vid de enheter som är särskilt riskfyllda dvs. Kriscentrum för kvinnor, Kruton och Socialjouren. Rapporten visade att säkerheten var god men kunde förbättras en del genom förstärkningar i skalskydden och kompletterande och justerade larmanläggningar. De mer enkla åtgärderna genomfördes omedelbart och för övriga togs underlag fram under sommaren. Under hösten har sedan samtliga behov vid Kriscentrum åtgärdats. Vid Kruton pågår planering för ytterligare åtgärder. De åtgärder som behöver göras vid Socialjouren är mer omfattande och innefattar mer omfattande ingrepp i byggnaden. Där pågår en planering tillsammans med hyresvärdens.

En översyn av de säkerhetsrelaterade delarna i resepolicyen har reviderats och en ny policy-text kommer att arbetas fram.

En förstudie om förekomsten av hot och våld genomfördes under hösten sedan det noterats att rapporter om incidenter och inträffade händelser föreföll innehålla inslag av grövre våld. Det är svårt att från det material som finns avgöra om antalet incidenter och inträffade fall ökat men förstudien pekar mot att det finns ett stort mörkertal när det gäller incidenter med inslag av hot och våld. De grupper som förvaltningen arbetar med är i hög grad psykiskt sjuka och har ett gravt missbruk.

Behovet av repetition och ny ABC-utbildning (ABC – Andning, Blödning, Chock) har inventerats och en utbildning har genomförts under hösten.

Vid Asienkatastrofen aktiverade staden sin kris- och katastrofberedskap. Flera av förvaltningens enheter kom omedelbart att engageras i arbetet. I det fortsatta arbetet är det stadsdelsförvaltningarnas krisorganisation som är basen.

Stöd till utomstående organisationer

Ekonomiskt stöd till utomstående organisationer ges i form av verksamhetsbidrag och projektbidrag. Under 2004 beviljade socialtjänstnämndens organisations- och föreningsutskott (OFU) ekonomiskt stöd till ca 150 organisationer.

I bedömningen av projektbidrag har under 2004 särskilt prioriterats grupperna missbrukare, ensamma äldre, psykiskt och fysiskt funktionshindrade, våldsutsatta kvinnor, barn och ungdom och hemlösa.

Vid socialtjänstnämndens sammanträde den 30 januari 2004 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 2004 hölls samma tidsplaner och ansökningstider som under föregående år. Detta innebar att ansökningar om verksamhetsbidrag för 2005 skulle vara förvaltningen tillhanda senast den 1 april 2004 och att projektansökningar togs upp i organisations- och föreningsutskottet (OFU) 7 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. Under 2004 har förvaltningen erbjudit föreningar/organisationer som erhåller bidrag genom OFU utbildningar i myndighetskunskap, föreningskunskap och kvalificerade kassörskurser. Förvaltningen avser att erbjuda dessa utbildningar årligen och under 2004 även erbjuda utbildningar i föreningskunskap och bokföring.

Förvaltningen anordnade i november 2004 en temadag för alla de föreningar/organisationer som erhåller pengar genom organisations- och föreningsutskottet. Föreningarna kunde då presentera sina verksamheter med skärmutställning och bokbord. Inbjudna till temadagen var politiker vid stadsdelsnämnder och socialtjänstnämnden samt berörda tjänstemän från stadsdelsnämnderna och nämndens egna verksamheter. Under våren 2005 kommer förvaltningen att genomföra liknande temadagar inom områdena psykiskt funktionshindrade och kvinnoorganisationer.

IT-frågor

IT-enheten har haft 5 238 supportuppdrag i det lokala nätverket under året. 99,94 procent av samtliga uppdrag löstes inom ramen för enhetens åtaganden.

Användarutbildning har under året främst erbjudits de verksamheter som använder förvaltningens journalföringssystem. Utvärderingarna visar på att mer än 99% av deltagarna är nöjda med utbildningen. Ett schemabemanningssystem för samtliga verksamheter har införskaffats. IT-enheten har åtagit sig support och utbildning i systemet.

IT-enheten har konstruerat nya blanketter eller genomfört förändringar i gamla blanketter 421 gånger under året.

Under året har de tider då en eller flera servrar varit ur drift noterats. Beräkningen utgår från 24 timmar/dygn, 7 dagar/vecka. Planerade och oplanerade avbrott uppgår under året till drygt 7 timmar. Drifttiden är då 99,92% för år 2004.

IT-enheten har även med godkänt resultat låtit externa konsulter kvalitetssäkra nätdokumentation och systemdokumentation. En säkerhetstest av det lokala nätet har också genomförts. Förutom att lösenordshanteringen behöver förbättras är säkerheten godkänd.

Tillstånd och tillsyn enligt alkohollagen

Antalet restauranger med serveringstillstånd var vid utgången av året 1 593. Det är en ökning med 14 restauranger. Till dessa kommer tillstånd för servering av alkoholdrycker på båtar, tåg och flyg (trafikservering). Inkluderat dessa 67 tillstånd, uppgår det totala antalet serveringstillstånd till 1 660.

Antalet inkomna ansökningar om serveringstillstånd har minskat något men antalet beslut är oförändrat, ca 2 500 st. Tillståndsutskottet har haft 12 sammanträden under året och fattat 245 beslut. Utskottet 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 de som varit föremål för sanktioner upplever kvaliteten (service, tillgänglighet, kompetens, lyhörighet, samsyn, handläggningstid, skyddsaspekter, utredningstid och rättssäkerheten) vid myndigheten. Rapporten år 2004 visar att enhetens kunder är nöjda eller mycket nöjda med verksamheten.

Sedan några år tillbaka arbetar enheten målmedvetet med att prioritera, förstärka och vidareutveckla tillsyns- och sanktionsarbetet. En viktig del i arbetet är och har varit att få tillstånd en hög kvalitet och rättsäkerhet. Kvarstår gör under år 2004 liksom 2003 att domstolarna i högre grad än tidigare fastställt tillståndsutskottets beslut. Dom från länsrätten föreligger emellertid om servering till underåriga där länsrätten ändrat tillståndsmyndighetens beslut från återkallelse till varning. Den har överklagats till regeringsrätten efter det att prövningstillstånd inte erhållits i kammarrätten. Ett annat uppmärksammat fall som också har överklagats till regeringsrätten gäller marknadsföring och prissättning.

Antalet inspektioner under året har uppgått till 3 231. Det är en ökning med ca 40 %, i förhållande till föregående år då antalet var 1 980. Avsevärt fler lokaler har dessutom besökts i förhållande till tidigare, 1 593, vilket kan jämföras med föregående år då antalet var 1 076. Av det totala antalet inspektioner har 53 utförts inom ramen för operation krogrensning och 464 tillsammans med närpolisen. Under de senaste fem åren har tillståndsenheten haft ett strukturerat samarbete med närpolisen. Antalet gemensamma inspektioner har mellan år 2000 och 2003 ökat från 211 till 573. År 2004 har de gemensamma inspektionerna dock minskat vilket beror på att närpolisen har tagits i anspråk för andra insatser inom den egna myndigheten. Vissa av dem har varit riktade mot restauranger tillsammans med den centralt placerade krogkommissionen. Av Tillståndsenhetens totala antal tillsynsbesök genomfördes 17 % före klockan 20.00, 59 % mellan 20.00 och 24.00 samt 24 % mellan klockan 24.00 och 05.00. De inspektioner som utförs inom ramen för operation krogrensning är uteslutande riktade till restauranger där kunskap om oegentligheter föreligger. I den övriga tillsynen bedrivs såväl rutintillsyn som påkallad tillsyn.

Ökningen av antalet inspektioner har inte lett till att anmärkningar avseende ordning, nykterhet och underåriga har ökat. Antalet anmärkningar inom dessa områden har istället halverats. Förvaltningens bedömning är att den förstärkta tillsynen (ökad närvaro på restaurangerna), ökningen av sanktioner under de gångna åren i kombination med genomförda utbildningar i ansvarsfull alkoholservice har bidragit till denna utveckling. Under det gångna året har 760 personer genomgått utbildningen i ansvarsfull alkoholservice. Antalet utbildade totalt uppgår till över 3 000. De höga krav som ställs på dem som bedriver serveringsverksamhet och den omfattande årliga omprövningen av deras serveringstillstånd har också stor betydelse för att förhindra framförallt ordnings- och nykterhetsproblem. Tillståndsenhetens informationsbrev redan på ett tidigt stadium vid smärre förseelser är ytterligare en bidragande orsak. En kraftig ökning av antalet anmärkningar om brister i kassa- och redovisningsrutiner har dock ägt rum på grund av att Tillståndsenheten särskilt

har uppmärksammat detta under år 2004. Alkohollagens krav på området har ökat. Det totala antalet sanktioner har emellertid minskat med 7, från 82 till 75.

Under året har också STAD-utbildning i ansvarsfull alkoholserving särskilt anpassad för studenter tagits i reguljär drift efter tidigare pilotutbildning. Lokala krögarmöten, branschråd mm har dessutom anordnats för att tillgodose dialogen med kunderna. Skärholmens och Kungsholmens närpolisområde har särskilt prioriterats.

Samverkan med skatteverket har ökat. Myndigheten har bland annat avsatt resurser för att vara sakkunniga vid tillsyn. Vissa kontakter har även tagits med ekobrottsmyndigheten vilka förväntas leda till en ökad samverkan även med dem.

Informationsmöten tillsammans med polismyndigheten och miljöförvaltningen har ägt rum även under år 2004 dels inför Midnattsloppet, dels för dem som bedriver tillfällig alkoholserving vid festivaler. Tillfälliga tillstånd till allmänheten/festivaler har också varit prioriterade i den yttre tillsynen. Från tillsynen vid festivalerna finns erfarenhet om det är svårt att upprätthålla erforderlig kontroll vid gemensamma serveringsytor. Tillståndsenheten har i ett tjänsteutlåtande föreslagit att gemensamma serveringsområden inte längre ska tillåtas. Utskottet har ännu inte färdigbehandlat ärendet.

Inom ramen för den nationella mobiliseringen mot narkotika och i samarbete med STAD (landstinget), polismyndigheten och restaurangbranschen har arbetet fortsatt med att utveckla metoder för att motverka förekomsten av narkotika på stadens restauranger. Den allmänna uppfattningen bland såväl myndigheter som krögare och deras personal är att utvecklingen går på rätt håll och att arbetet hitintills har haft effekt.

En närmare beskrivning av Tillståndsenhetens arbete under år 2004 samt en redogörelse för utvecklingen av antalet restauranger m.m. föreligger i särskild bilaga till detta tjänsteutlåtande.