

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08 - 508 11 818**Till**
Servicenämnden
2016-04-12

Underlag för budget 2017 med inriktning för 2018 och 2019

Förslag till beslut

Servicenämnden godkänner budgetunderlaget för 2017 med inriktning för 2018 och 2019 och överlämnar ärendet till kommunstyrelsen.

Christer Edfeldt
Förvaltningschef

Sammanfattning

I detta ärende redovisas nämndens budgetunderlag för år 2017 med inriktning för 2018 och 2019. Här beskrivs vilka frågor och faktorer som bedöms ha störst påverkan på verksamhetens utveckling och ekonomi under perioden, nämndens strategiska satsningar för att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål samt viktiga prioriteringar.

Nämnden ska bidra till att infria målet *Ett Stockholm som håller samman* genom att vid kontaktcenter erbjuda lättillgänglig,

likvärdig och kvalificerad service gällande exempelvis omsorgsverksamhet och skola. Servicen ska anpassas på så sätt att den svarar mot olika medborgares behov och förutsättningar. Områden där kontaktcenter skulle kunna bidra till likvärdig service inom staden är exempelvis äldreomsorg och socialtjänst.

Vad avser målet *Ett klimatsmart Stockholm* ska nämnden medverka till måluppfyllelse genom att i samband med upphandlingar vidareutveckla användningen av miljökriterier vid kravställande och avtalsuppföljning. Därutöver ska nämnden bidra till att infria målet genom att verka för minskad miljöbelastning inom staden, exempelvis vad gäller papperförbrukning samt genom internt miljöarbete.

Nämnden ska inom ramen för målet *Ett ekonomiskt hållbart Stockholm* arbeta vidare med att effektivisera stadens administrativa funktioner så att resurser kan frigöras och övriga förvaltningar och bolag kan koncentrera sig på sin kärnverksamhet. Erbjudna tjänster ska vara enkla att använda, effektiva samt erbjudas till konkurrensmässiga priser. Försörjningen av varor och tjänster ska vidareutvecklas för att ge största möjliga värde för medborgarna samt för stadens förvaltningar och bolag.

Därutöver ska nämnden medverka till att målet *Ett demokratiskt hållbart Stockholm* uppfylls. Detta genom att vid kontaktcenter erbjuda lättillgänglig service som görs tillgänglig för alla och anpassas för att svara mot olika medborgares behov så att alla får möjlighet att ta del av stadens utbud och vara delaktiga i samhällsutvecklingen. Nämnden ska också vid upphandlingar verka för att staden utvecklas i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. Inom ramen för målet ska det också genomföras insatser gällande medarbetarnas delaktighet och arbetsmiljö samt jämställdhetsarbete.

Utöver nämndens planerade inriktning och insatser enligt ovan anges under inriktningsmålen vissa strategiska frågor som anknyter till nämndens ansvarsområde och som bedöms vara viktiga att beakta i samband med stadens kommande budgetarbete.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2016-04-05.

Bakgrund

Enligt kommunallagen ska kommunens budget innehålla en plan för ekonomin för en period av tre år. Budgetåret ska alltid utgöra periodens första år. Utgångspunkt för nämndernas arbete med budgetunderlagen är beslutad plan för 2017 i kommunfullmäktiges budget för år 2016 med inriktning på åren 2018 och 2019. Till ärendet hör nämndens lokalförsörjningsplan i bilaga 1. Därutöver redovisas sifferuppgifter i blanketter enligt stadsledningskontorets anvisningar.

Inledning

Ett Stockholm för alla är inriktningen för stadens utveckling. Staden ska sträva efter social, ekologisk, ekonomisk och demokratisk hållbarhet vilket återspeglar kommunfullmäktiges fyra inriktningsmål för mandatperioden.

Nedan redovisas nämndens strategiska satsningar för att bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Vidare beskrivs faktorer som är av betydelse för utvecklingen av arbetet med att effektivisera stadens administration inom ramen för nämndens verksamhetsansvar.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål

Ett Stockholm som håller samman

Servicenämnden ska genom kontaktcenter bidra till att stadens medborgare och brukare av verksamheter får en bra och likvärdig service. Verksamheten ska erbjuda lättillgänglig, kvalificerad information och vägledning inom ett stort antal verksamhetsområden inom staden. Utgångspunkten är att oavsett var i Stockholm man bor så har medborgarna tillgång till samma kvalificerade service. En förutsättning för detta är bl a att informationen kan ges på många olika språk.

Nämnden menar att det finns skäl att överväga hur servicen kan bli mer lättillgänglig och likvärdig över staden. När det gäller äldreomsorgens tillgänglighet erfar kontaktcenter att stadsdelsförvaltningarna i dagsläget arbetar olika. Här behöver det bli tydligare hur medborgaren kan få hjälp på enklast och snabbast sätt. En gemensam process bör utgå från följande kanalval: i första hand webben, i andra hand kontaktcenter/Äldre direkt och i tredje hand stadsdelsförvaltningarna. Om alla verksamma inom

äldreomsorgen informerar den enskilde enligt ovanstående så skulle staden skapa tydlighet i frågan och förbättra servicen.

Likvärdigheten i medborgarna tillgänglighet och service gällande omsorgsverksamheter kan utvecklas även på andra sätt. Kontaktcenter kan med fler tjänster gällande information och enklare service bidra till att medborgarna enkelt kan få kontakt med verksamheten och få svar på sina frågor. Denna service kan samtidigt avlasta exempelvis socialsekreterare och biståndsbedömare och bidra till att förbättra den i många fall pressade arbetssituationen i dessa verksamheter. Som en utgångspunkt för att genomföra detta finns en utredning gällande ekonomiskt bistånd som gjordes 2013/ 2014 i samarbete mellan serviceförvaltningen, socialförvaltningen och representanter för stadsdelsförvaltningarna.

Det kan också övervägas om kontaktcenter ska överta ytterligare tjänster inom förskoleområdet och därmed svara för hela processen gällande ansökan och placering i förskoleverksamhet. Detta skulle öka tydligheten för medborgarna om vart man ska vända sig i frågor som rör förskoleplatser samt i övrigt säkerställa en hög tillgänglighet och en likvärdig service över hela staden.

Ansvar för sommarkoloniverksamheten ligger idag hos stadsdelsförvaltningarna och Södermalms stadsdelsförvaltning har fått ett särskilt samordningsansvar för frågan. Vidare har kontaktcenter av kommunfullmäktige fått i uppdrag att sköta delar av kolloadministrationen. Det är med andra ord många olika intressenter som ska samverka. För att underlätta för föräldrar och kolloarrangörer i samband med hanteringen av dessa frågor bör staden tydliggöra vad ansvaret för sommarkoloniverksamheten innebär och säkerställa att det finns resurser och förutsättningar för effektiva arbetsprocesser på området.

Ett klimatsmart Stockholm

Servicenämnden ska i samband med upphandlingar bidra till en hållbar miljöutveckling för staden och därmed verka för en minskning av klimatpåverkande utsläpp, hållbara transporter, en giftfri miljö samt en miljövänlig livsstil inom staden med mera.

Nämndens uppdrag gällande centralupphandlingar utökades 2016. Bedömningen är att detta ger förutsättningar till att vidareutveckla användningen av miljökriterier under perioden. Miljökrav kan därmed ställas och följas upp på ett enhetligare och mer systematiskt sätt jämfört med tidigare samt vid fler upphandlingar.

Användandet av miljökrav i upphandlingarna ska också vidareutvecklas de kommande åren genom att mer sakkompetens tillförs såväl arbetet med kravställande som avtalsuppföljningen. Detta utvecklingsarbete sker i ett nära samarbete med Kemikaliecenter, Miljöbilar och Energicentrum inom miljönämndens organisation. Bedömningen är att detta samarbete behöver intensifieras särskilt vad gäller avtalsuppföljning.

Därutöver ska nämnden under planperioden bidra till att infria målet genom att verka för minskad miljöbelastning inom staden, exempelvis i samband med minskad pappersförbrukning (genom digital hantering), vid planering av lokaler samt genom internt miljöarbete.

Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Servicenämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar under perioden arbeta vidare med att effektivisera stadens verksamhetsstödjande och administrativa funktioner. Förutsättningar ska därmed ges för stadens verksamheter att vara kostnadseffektiva och kunna fokusera på sina huvudsakliga uppdrag. Erbjudna tjänster ska vara enkla att använda, effektiva samt erbjudas till konkurrenskraftiga priser. Försörjningen av varor och tjänster ska vidareutvecklas för att ge största möjliga värde för medborgarna samt för stadens förvaltningar och bolag.

Serviceförvaltningen strävar efter att vara ett kompetenscentrum för administrativa tjänster inom staden. Tjänsteutveckling är fortsatt en viktig fråga inom förvaltningen och formerna för detta ska vidareutvecklas under perioden. Verksamheterna ska arbeta nära kunderna och tjänsterna ska utvecklas i ett samarbete. Kundernas nöjdhet, synpunkter och önskemål ska följas upp fortlöpande och resultaten ska användas som underlag för förbättringsarbete. Kundundersökningar ska genomföras årligen samt genom uppföljning efter avslutade uppdrag. Lean ska användas inom verksamheterna med syftet att öka kundvärdet och effektivisera arbetet.

I ambitionen att effektivisera stadens administration är det viktigt att utveckla den strategiska styrningen av servicenämndens uppdrag och verksamheter. För att medverka till att realisera stadens mål samt skapa största möjliga nytta och likvärdighet för kunder/medborgare behövs en tydlig strategisk inriktning. Det strategiska

råd som ska inrättas i enlighet med budget 2016 kommer förhoppningsvis att bidra till en ökad tydlighet i denna fråga.

Staden bör överväga om ytterligare administrativa och verksamhetsstödjande funktioner ska samordnas inom servicenämnden. En viktig utgångspunkt för detta är att nämnden genom samordning kan fungera som en garant för en likställig service inom hela staden. Som goda exempel på detta kan nämnas andrahandsuthyrning och central avgiftshantering där samordningen av dessa frågor bedöms ha lett till en enhetlig och därmed rättvis hantering gentemot stadens medborgare.

Kundkommunikationen är ett ständigt utvecklingsområde för servicenämnden varför arbetet med detta kommer att intensifieras under planperioden. Budskapen och utformningen ska alltid utgå från målgruppens perspektiv och behov. Förvaltningen ska fortsätta arbetet med att öka kundernas och andra intressenters kännedom om verksamheterna, om nyttan med tjänsterna/service samt om hur den kan användas. För att vidareutveckla kommunikationen ska också det interna arbetet med att gemensamt stärka serviceförvaltningens identitet (vision, verksamhetsidé och värdegrund) fortsätta under de närmaste åren.

Stadsledningskontoret och serviceförvaltningen ska (i enlighet med budget 2016) tillsammans se över servicenämndens prismodell. Viktiga utgångspunkter för att utveckla prismodellen kommer att vara transparens när det gäller vad som ingår i priserna samt hur prissättningen kan bidra till kostnadsmedvetenhet och fortsatt minskning av manuell hantering inom staden.

Kontaktcenter ska under planperioden utvidga verksamheten och bidra till att utveckla servicen för stockholmarna. I allt fler kundtjänster, såväl offentliga som privata, breddas kanalerna och inte minst sociala medier får en allt större roll. Det bör övervägas om kontaktcenters uppdrag ska breddas till att även erbjuda tjänster via sociala medier. Detta skulle innebära att en samlad målbild och genomförandeplan behövs för hur staden ska använda sociala medier som kommunikationskanal.

Servicenämnden ansvarar sedan 2009 för förvaltningen av avtalet för stadens gemensamma växel (upphandlad tjänst). Telefonin är fortfarande en mycket viktig kanal som påverkar stockholmarnas uppfattning om stadens service som tillgänglig för alla. Växeln hanterar mycket stora volymer samtal (ca 1 750 000 under 2015) och utgör tillsammans med kontaktcenter (ca 375 000

telefoniärenden 2015) en viktig väg in till stadens service Nämnden bedömer att staden inför beslut om förlängning av telefoniavtalet bör överväga fördelarna med att i egen regi samordna växeltelefonistjänsten med den service som kontaktcenter erbjuder idag.

Servicenämnden har en viktig strategisk roll i stadens inköps- och upphandlingsverksamhet. Det pågår en översyn av hur staden ska organisera sina inköp och resultatet av detta kommer troligen att påverka nämndens uppdrag under planperioden.

En prioriterad fråga på området är att arbeta för att förvaltningarna och bolagen deltar i referensgrupper i samband med upphandling och avtalsuppföljning. Detta för att centralupphandlingarna ska kunna bli effektiva och bättre svara mot verksamheternas behov. Efterfrågan på operativt stöd från servicenämnden i enskilda nämnders upphandlingar förväntas öka, liksom behovet av att servicenämnden samordnar och initierar gemensamma upphandlingar inom olika områden där flera nämnder har ett likartat behov.

Det är viktigt att stadens arbete med att effektivisera inköpsverksamheten prioriteras. Serviceförvaltningens upphandlings- och ekonomiverksamheter ska fortsatt bidra till detta genom att säkerställa en organisation för e-handel omfattande bland annat supporttjänster, viss systemförvaltning, utbildningsresurser med mera.

Nämnden har genom ekonomiadministrationen kompetens gällande arbete i stadens lokaladministrativa system (LOIS). Med utgångspunkt från detta kan det övervägas om det finns skäl att överföra ytterligare administrativa arbetsuppgifter på området till servicenämnden, exempelvis för att vidareutveckla tjänsten andrahandsförhyring.

Det ska också framhållas att verksamheterna kan tillhandahålla rekvirering/ återsökning av statsbidrag såsom exempelvis AMS-bidrag. I det sammanhanget kan staden också se över möjligheterna till att samordna återsökning av kostnader för flyktingmottagande från Migrationsverket vilket omfattar betydande belopp. Arbetsmarknadsnämnden samordnar återsökningen för stadsdelsnämnderna medan övriga berörda nämnder själva svarar för sin återsökning. Erfarenheter från andra kommuner och av den samordning som skett av arbetsmarknadsnämnden visar på fördelar med att all återsökning samordnas då det exempelvis bidrar till

högre kvalitet på ansökningarna och bättre samlad kompetens i frågan. Det finns därför skäl att se över om detta bör samordnas på ett ställe inom stadens organisation.

Införandet av stadens nya ekonomisystem öppnar möjligheten för bolagen att köpa tjänster från servicenämnden. Hur stor efterfrågan på dessa tjänster kommer att vara är i nuläget svårt att bedöma.

Nämnden erbjuder sedan 2015 konsulttjänster inom lokalplanering vilka syftar till att stärka staden som beställare av lokaler och i rollen som hyresgäst. Nämnden kan här medverka till utvecklingen i flera strategiska frågor. Många stadsdelsförvaltningar har behov av samma typ av lokaler och specialbostäder och det är därför önskvärt med en systematisk kunskaps- och erfarenhetsöverföring mellan förvaltningarna. Det finns en efterfrågan av standardprogram, checklistor och dylikt vid framtagande av verksamhetslokaler och specialbostäder. Förvaltningen har på uppdrag av socialförvaltningen tagit fram ett program som är frivilligt att använda för LSS-boenden. Liknande program kan tas fram för andra verksamheter som exempelvis förskola. Nämnden bedömer att det även kan göras stora vinster med samordning vid framtagande av lokalresursplaner, hyresförhandlingar samt en gemensam ”bank” av lediga verksamhetslokaler.

HR-serviceverksamheten syftar till att erbjuda stadens chefer effektiva och kvalificerade rekryteringstjänster. Efterfrågan av tjänsterna ökar inom staden och verksamheten förväntas fortsätta att växa under perioden. Rekrytering är en strategiskt viktig fråga och det är viktigt att alla som söker anställning i staden möts av ett professionellt förhållningssätt.

Mot bakgrund av de goda erfarenheter som har gjorts vad gäller rekryteringstjänsterna kan man överväga om ytterligare HR-tjänster ska samordnas inom staden. Utgångspunkten för detta ska vara att det upplevs som ett stöd och en avlastning för stadens chefer samt att staden som *en* arbetsgivare har en likvärdig hantering av frågan.

Löne-och pensionsadministrationen inom staden förväntas komma att effektiviseras genom en ökad digital hantering av löneunderlag samt utveckling av elektronisk signatur och annan funktionalitet. Detta bedöms kunna skapa förutsättningar för nämnden att vidareutveckla stödtjänster gällande lönerapportering. Detta kan avse exempelvis utbildningsinsatser syftande till mer korrekt lönehantering, färre löneskulder och rättningar osv.

Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Servicenämnden ska genom kontaktcenter erbjuda samhällsinformation som görs tillgänglig för alla och anpassas för att svara mot olika medborgares behov så att alla får möjlighet att ta del av stadens utbud och vara delaktiga i samhällsutvecklingen. Servicen ska erbjudas på flera språk såsom exempelvis engelska, finska, spanska och arabiska.

Nämnden ska under perioden också medverka till att offentlig upphandling utvecklar staden i en socialt och demokratiskt hållbar riktning. En prioriterad fråga kommer vara att verka för att sociala krav alltid ska ställas vid upphandlingar så att de anställdas rättigheter värnas och utvecklas. För att undvika oseriösa aktörer ska staden jobba enligt ”Vita jobb-modellen” och inom de ramar som lagstiftningen medger utveckla användningen av krav på kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande villkor där detta är tillämpligt. Som princip ska de krav som staden ställer på sina egna verksamheter också ställas på upphandlad verksamhet. Verksamheten ska inom ramen för upphandlingen av persontransporter pröva ”Vita jobb-modellen”. Vidare ska verksamheten vid all upphandling ställa tydliga kvalitetskrav.

Därutöver ska nämnden också medverka till att infria kommunfullmäktiges mål i rollen som arbetsgivare. Prioriterade frågor under planperioden kommer att vara medarbetarnas delaktighet och inflytande samt möjligheter till att utvecklas och ta ansvar i arbetet. För att möjliggöra detta ska även förvaltningens satsningar på chefsutveckling fortsätta. Arbetsmiljön ska vara hälsofrämjande och funktionell och ett systematiskt arbetsmiljöarbete ska bedrivas. Inom ramen för detta ligger också ambitionen att aktivt verka för att minska sjukfrånvaron.

För att uppfylla målet ska nämnden också bidra till jämställdhet och jämlikhet samt motverka diskriminering. Medvetenheten om dessa frågor ska öka i organisationen, olikheter ska bejakas och negativ särbehandling ska motverkas. Ambitionen är att samtliga verksamheter ska jämställdhetsintegreras under perioden med målet att kunna erbjuda ”jämställda tjänster”. Barnkonventionen och övriga mänskliga rättigheter ska också beaktas i verksamheterna på liknande sätt. (Se också övriga redovisningar nedan).

Nämndens verksamhetsområden

Nämndens strategiska frågor är i huvudsak gemensamma för verksamheterna varför de redovisas under stadens inriktningsmål ovan.

Sammanfattande ekonomisk analys

Drift

Servicenämnden är en resultatenhet och all verksamhet är intäktsfinansierad. Kommande år förväntas ekonomiadministration, kontaktcenter, HR-service, upphandling samt den nya verksamheten lokalplanering öka i omfattning på grund av fler uppdrag.

Det är angeläget att nämnden ges tidig information om förändringar i stadens organisation så att samordning och planering av nämndens stadsgemensamma funktioner kan underlättas och tjänsterna anpassas till detta.

Investeringar

Behoven av nyanskaffning av maskiner och inventarier förväntas vara begränsade den kommande treårsperioden. Investering i möbler med mera kommer att behöva göras för att täcka behov som uppstår i samband med utökning av antalet anställda.

Övriga redovisningar

Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Nämndens verksamheter ska jämställdhetsintegreras under perioden med målet att kunna erbjuda ”jämställda tjänster”. Ambitionen är att jämställdhetsperspektivet ska prägla verksamheterna i planering, beslutsfattande och utförande. Viktiga utgångspunkter för arbetet kommer att vara könsuppdelad statistik gällande verksamheterna, kundundersökningar med mera samt kartläggningar av styrsystem-/dokument. Kunskapen om dessa frågor behöver höjas inom organisationen varför det kommer att finnas ett behov av utbildningsinsatser.

Stockholm är en stad som respekterar och lever upp till barnets rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention

Nämnden avser att gå igenom och analysera hur FN:s barnkonvention är styrande för och anknyter till verksamheterna och utvecklingen av förvaltningens tjänster. Med detta som grund ska insatser ske för att öka medvetenheten om detta inom organisationen samt verka för förhållningssätt och åtgärder som främjar rättigheter och motverkar diskriminering. Även normkritik i barnrättsfrågor utifrån ett genus-och etnicitetsperspektiv ska uppmärksammas i detta sammanhang. Vissa behov av utbildningsinsatser kommer att finnas inom området.

Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

Nämnden ska gå igenom och analysera hur FN:s allmänna förklaringar och de olika konventioner om mänskliga rättigheter som är styrande för och anknyter till verksamheterna och utvecklingen av förvaltningens tjänster. Utifrån analysen ska insatser ske för att öka medvetenheten om dessa frågor inom organisationen samt i likhet med ovan verka för förhållningssätt och åtgärder som främjar rättigheterna och motverkar diskriminering. Det förväntas även på detta område finnas ett utbildningsbehov, exempelvis vad gäller de olika rättighetsområdena och diskrimineringsgrunderna.

Personal-och kompetensförsörjning

Det kan förutses ett behov av nyrekryteringar inom samtliga verksamhetsområden. Utmaningar bedöms vara att kunna rekrytera medarbetare med adekvat kompetens till kontaktcenter (framför allt vad gäller socionomer med erfarenhet som socialsekreterare och biståndsbedömare) samt till upphandlingsverksamheten och lokalplanering.

Nya behov inom stadens organisation kan förväntas påverka tjänsternas karaktär och därmed också kompetensbehoven. Här kan nämnas den fortsatta etableringen av elektronisk handel (Effektivt inköp) som medför ett ökat behov av utbildning, support och systemstöd för stadens användare. Ett annat exempel är löne-och pensionsadministrationen som tidigare främst har haft fokus på administration medan efterfrågan framöver sannolikt i ökad grad även kommer att avse stöd och utbildning. Det ska vidare konstateras att relativt många medarbetare kan komma att gå i pension under perioden och att rekrytering av medarbetare med rätt kompetens även av detta skäl kommer att vara en prioriterad fråga.

Mot bakgrund av ovan kommer medarbetarnas kompetensutveckling att vara en viktig fråga under perioden. Individuella kompetensutvecklingsplaner ska utgöra en grund för de insatser som bedöms behövas. Därutöver ska även chefernas kompetensutveckling vara i fokus. Cheferna har en viktig roll i det utvecklingsarbete som ska ske och fortsatta insatser ska göras för att stärka och utveckla ledarskapet inom förvaltningen.

Lokalförsörjningsplan

Nämndens lokalförsörjningsplan redovisas i bilaga 1 till detta tjänsteutlåtande.

Bilagor

1. Lokalförsörjningsplan
2. Blanketter enligt stadsledningskontorets anvisningar