

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08-508 11 818**Till**
Servicenämnden
2016-12-20

Verksamhetsplan 2017

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplanen och överlämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.

Christer Edfeldt
FörvaltningschefAnnika Rapp
Administrativ chefMadeleine Nordström
VerksamhetschefLiselothé Engelgren
VerksamhetschefAnna-Karin Sandén
VerksamhetschefKarin Toll Lane
VerksamhetschefMariann Hellström
VerksamhetschefThomas Lundberg
Verksamhetschef

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom staben tillsammans med verksamhetsområdena och administrativa avdelningen.

Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2016-12-13. Protokollet från mötet bifogas detta ärende.

Sammanfattning

Servicenämnden ska inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman* genom kontaktcenter bidra till att stadens medborgare och brukare får en bra och likvärdig service. Verksamheten ska erbjuda en lättillgänglig och kvalificerad information samt ge vägledning om ett stort antal verksamheter inom staden. Utgångspunkten är att oavsett var i Stockholm man bor så har medborgarna tillgång till samma kvalificerade service. Därutöver medverkar nämnden till att uppnå målet genom det interna säkerhetsarbetet.

Vad avser målet *ett klimatsmart Stockholm* ska nämnden värna om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med upphandlingar. Dessa utförs med syftet att säkerställa en hållbar energianvändning, miljöanpassade transporter och en giftfri miljö för stockholmarna. Nämnden avser också att verka för att uppnå målet genom att vid stöd i lokalplanering bidra till en sund och giftfri inomhusmiljö i verksamhetslokaler. Därutöver sker insatser för att öka användningen av digitalisering och elektronisk dokumenthantering och därmed minska pappersförbrukningen samt för att etablera en funktion för återanvändning av möbler och inventarier inom staden.

När det gäller målet *ett ekonomiskt hållbart Stockholm* ska nämnden inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration. Nämnden ska därmed bidra till att stadens verksamheter kan vara kostnadseffektiva och fokusera på sina kärnverksamheter.

Kontaktcenters service till medborgarna ska breddas och utvecklas. Arbetet med att genom upphandling bidra till social hållbarhet ska fortsätta och försörjningen av koncernens försörjning av varor och tjänster ska effektiviseras genom inriktning på kategoristyrning och verksamhetsnära inköp. Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration och

löne- och pensionsadministration ska fortlöpa, exempelvis vad gäller ökad elektronisk hantering. Arbetet med att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller hanteringen av lokal- och fastighetsfrågor och rekryteringsstöd till stadens chefer ska också fortlöpa och efterfrågan på dessa tjänster förväntas vara fortsatt hög under året.

Nämnden ska medverka till att infria målet *ett demokratiskt hållbart Stockholm* genom kontaktcenter som erbjuder service som görs tillgänglig och anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar. Vidare ska nämnden bidra till att uppfylla målet genom att vid upphandling verka för utveckling av staden i hållbar riktning. Insatser för att uppfylla målet omfattar också utbildning och genomförande av jämställdhetsintegrering samt utbildning för att öka kunskaperna om mänskliga rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering i verksamheterna. Därutöver ska insatser genomföras för att stärka arbetet med att utveckla en god arbetsmiljö inom verksamheterna.

Inledning

Enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning ska samtliga nämnder upprätta en verksamhetsplan/budget för det kommande året med utgångspunkt från den budget som kommunfullmäktige har fastställt. För att kommunstyrelsen ska kunna följa upp och granska nämndernas verksamhetsplaner har stadsledningskontoret utfärdat kompletterande anvisningar som nämnderna ska följa vid utformningen av planen. Till verksamhetsplanen hör blanketter samt bilagor gällande prislista, väsentlighets- och riskanalys med internkontrollplan, jämställdhets- och mångfaldsplan samt plan för upphandling

I budget för 2017 har kommunfullmäktige antagit följande inriktningsmål:

- Ett Stockholm som håller samman
- Ett klimatsmart Stockholm
- Ett ekonomiskt hållbart Stockholm
- Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Kommunfullmäktige har också fastställt mål för verksamhetsområden samt indikatorer och aktiviteter som ska följas upp respektive genomföras. Nämnderna ska med utgångspunkt från kommunfullmäktiges inriktningsmål, mål för

verksamhetsområdena samt indikatorer fastställa specifika och uppföljningsbara nämndmål. Nämndmålen utgör därmed nämndens konkretisering av kommunfullmäktiges mål.

I föreliggande verksamhetsplan fastställer nämnden mål för sina respektive verksamhetsområden inom ramen för inriktningsmålet *ett ekonomiskt hållbart Stockholm*. I anslutning till vart och ett av dessa mål redovisas förväntat resultat, nämndens insatser för respektive verksamhetsområde samt årsmål för nämndens indikatorer.

För de övriga av kommunfullmäktiges mål som ingår i planen redovisas nämndmål med förväntat resultat, i förekommande fall årsmål för kommunfullmäktiges och nämndens indikatorer samt kommunfullmäktiges och nämndens aktiviteter (i de fall sådana förekommer). Vidare redovisas i löpande text nämndens planerade insatser inom ramen för respektive mål.

För nedan angivna mål för verksamhetsområdet föreslås inga nämndmål. Detta beror på att de inte berör nämndens verksamhet.

- 1.4 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo
- 2.3 Stockholm har en hållbar mark-och vattenanvändning
- 3.4 I Stockholm är det enkelt att utbilda sig genom hela livet
- 4.5 Stockholm är en stad där ingen behöver vara rädd för våld

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund

Förvaltningens ledning och medarbetare har gemensamt utarbetat en vision, en verksamhetsidé och en värdegrund. Genom dessa uttrycks ett framtida önskat läge, förvaltningens syfte och uppgift samt de gemensamma värderingarna.

Vision

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag –
för bästa service i ett Stockholm för alla

Verksamhetsidé

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administrativa funktioner. Det gör vi genom att vara ett kompetenscentrum som

erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Vi arbetar nära våra kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Våra tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Vi ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Värdegrund

Värdegrunden kan förkortas med KÖRA vilket står för nyckelorden kompetens, öppenhet, respekt och ansvar enligt nedan.

Kompetens

På serviceförvaltningen är kompetens och serviceanda en viktig grund för arbetsglädje och goda resultat.

Öppenhet

Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar.

Respekt

På serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Ansvar

Vi tar gemensamt och personligt ansvar för helheten och för vår egen del av arbetet.

KF:s inriktningsmål:

1. Ett Stockholm som håller samman

Servicenämnden ska inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman* genom kontaktcenter bidra till att stadens medborgare och brukare får en bra och likvärdig service. Verksamheten ska erbjuda en lättillgänglig och kvalificerad information samt ge vägledning om ett stort antal verksamheter inom staden. Utgångspunkten är att oavsett var i Stockholm man bor så har medborgarna tillgång till samma kvalificerade service. Därutöver medverkar nämnden till att uppnå målet genom det interna säkerhetsarbetet.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 Alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Servicenämnden ska medverka till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges mål genom kontaktcenterverksamheten. Planerade insatser för att uppfylla målet beskrivs nedan under nämndmålet.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att alla barn i Stockholm har goda och jämlika uppväxtvillkor

Nämndens förväntade resultat är att stockholmarna genom kontaktcenter ska erbjudas en likvärdig, lättillgänglig och kvalificerad service gällande verksamheter för barn och ungdomar.

Kontaktcenter tillhandahåller information och ger svar på frågor om exempelvis val till förskola och skola och sommarkoloniplatser, kulturskola med flera verksamheter. Vidare hanterar kontaktcenter även delar av köhanteringen för förskoleverksamhet.

Likvärdighet ska säkerställas genom att servicen erbjuds på flera språk och i övrigt så långt det är möjligt anpassas till medborgarnas olika förutsättningar, exempelvis vad gäller funktionsnedsättningar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Servicenämnden ska genom kontaktcenter bidra till att kommunmottagna nyanlända personer kan etablera sig i samhället genom stöd för att få en bostad. De planerade insatserna redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndens insatser genom kontaktcenter förväntas bidra till att finna lämpliga bostäder för de kommunmottagna nyanlända personer som kommer till Stockholm. Därmed skapas en första

förutsättning för varje persons etablering och deltagande i samhället.

Verksamheten ger information och svar på frågor till privatpersoner som är intresserade av att hyra ut sin bostad för detta ändamål.

Därutöver kan även lokalplaneringsverksamheten bidra med insatser gällande stadens försörjning av bostäder för de nyanlända.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Nämnden ska medverka till att målet infrias genom ett förebyggande säkerhetsarbete. Insatserna beskrivs under nämndmålet nedan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel genomförda åtgärder inom ramen för risk och sårbarhetsanalys (RSA)	100%	100 %	År

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Nämndens insatser ska säkerställa verksamheternas kontinuitet vid oönskade händelser samt värna om säkerheten på arbetsplatsen. En årlig risk- och sårbarhetsanalys kommer att genomföras i vilken det görs bedömningar av konsekvenser av avbrott i verksamheterna i samband med oönskade händelser samt av förvaltningens förmåga till att säkerställa kontinuitet och prioriterade åtaganden. Analysen ligger sedan till grund för förvaltningens säkerhetsarbete och krisberedskap samt utgör en del av underlaget till stadens gemensamma risk- och sårbarhetsanalys.

Nämnden ska genom fortsatt systemägarskap, förvaltning och utveckling av den stadsövergripande e-tjänsten Tyck bidra till att underlätta för medborgarna att lämna synpunkter om stadsmiljön, samhällsservicen med mera.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5 Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

Nämnden medverkar till att stadens mål uppnås genom kontaktcenter som har uppdraget att sköta delar av stadens administration av sommarkoloniplatser. Planerat arbete inom ramen för målet beskrivs under nämndmålet som följer nedan.

Nämndmål: Servicenämnden ska bidra till att Stockholm har ett rikt utbud av idrott och fritid som är tillgängligt för alla

Kontaktcenter förväntas genom arbetet med stadens administration av sommarkoloniplatser medverka till att servicen på området ska vara lättillgänglig och likvärdig för alla stockholmare. Verksamheten samarbetar här med Södermalms stadsdelsförvaltning, som har ett samordningsansvar för kolloverksamheten i staden samt med övriga stadsdelsförvaltningar.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.6 Alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Nämnden ska genom kontaktcenter delta i stadens arbete med att uppfylla målet. Planerade insatser redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål: Servicenämnden ska bidra till att alla stockholmare har nära till kultur och eget skapande

Insatserna inom kontaktcenter förväntas underlätta för barn och deras föräldrar att få information om, välja kurs eller aktivitet och göra anmälan till kulturskolan. Verksamheten ska så långt som möjligt tillhandahålla informationen så att den är lättillgänglig och likvärdig för alla. Detta oavsett var man bor, om man behöver kommunicera på ett annat språk än svenska eller har någon funktionsnedsättning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Servicenämnden ska genom kontaktcenter medverka till uppfyllelse av stadens mål. Planerat arbete redovisas under nämndmålet nedan.

Nämnden ska i samverkan med äldregruppen och stadsdelsnämnderna göra en översyn gällande kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt i äldrefrågor i syfte att förbättra dialogen och servicen för medborgare och brukare. En särskild utredare kommer att utses för uppdraget och en första avrapportering beräknas ske i tertiärrapport 1.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Servicenämnden ska i samverkan med äldregruppen och stadsdelsnämnderna se över kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktsätt mellan stadens olika aktörer i äldrefrågor. Detta för att förbättra dialogen och servicen för medborgare och brukare	2017-01-01	2017-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en äldreomsorg av god kvalitet

Nämndens insatser förväntas bidra till en äldreomsorg av god kvalitet med likvärdig information och service. Genom kontaktcenter ska de äldre och deras anhöriga erbjudas en snabb, tillgänglig och kvalificerad hjälp med information och vägledning inom äldreomsorgsområdet via telefon och e-post.

Servicen omfattar även att hjälpa äldre och anhöriga att söka information på webben om äldreomsorg, hitta kvalitetsredovisningar och nyckeltal för verksamheter samt möjlighet att jämföra alternativ. Till detta hör också information om att kommunen blir utförare när äldre inte gör ett aktivt val av hemtjänst. Därutöver ger verksamheten även information om alla aktiviteter för äldre i stadsdelsområdena.

KF:s inriktningsmål:

2. Ett klimatsmart Stockholm

Servicenämnden ska värna om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med nämndens

upphandlingar. Dessa utförs med syftet att säkerställa en hållbar energianvändning, miljöanpassade transporter och en giftfri miljö för stockholmarna inom ramen för sina uppdrag. Vidare ska lokalplaneringsverksamheten verka för en sund och giftfri inomhusmiljö på exempelvis förskolor och omsorgsboenden inom staden. Därutöver sker insatser för att öka användningen av digitalisering och elektronisk dokumenthantering och därmed minska papperförbrukningen samt för att etablera en funktion för återvinning av möbler och inventarier inom staden.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Energianvändningen är hållbar

Servicenämnden ska medverka till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål genom att vid upphandling säkerställa att den upphandlade elkraften inom staden till 100% produceras från förnybara energikällor. Planerade insatser beskrivs under nämndmålet nedan.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden och servicenämnden ta fram en handlingsplan för att staden som organisation ska vara fossilbränslefri 2030.	2017-01-01	2017-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till en hållbar energianvändning

Nämndens förväntade resultat för målet är att säkerställa att energianvändningen i staden till 100% produceras från förnybara energikällor. Kravställande om detta sker i en central upphandling av elkraft som omfattar alla förvaltningar och bolag i staden.

Nämnden har inrättat en elhandelsorganisation för utförande av kommunkoncernens gemensamma elhandel enligt den policy och strategi för området som beslutats för hela kommunkoncernen. Elhandelsorganisationen har som ansvar att förvalta stadens inköpsportfölj. Under 2017 kommer organisationen att fokusera på att stadens, inkl bolagens, elabonnemang (ca 12 000) ansluts till det centrala avtalet. Organisationen kommer att försöka få våra solenergiproducerande bolag att tillvarata den el som produceras utöver det egna behovet samt att hantera

administrationen av de elcertifikat som denna verksamhet bidrar med. Vidare ska det genomföras kampanjer i syfte att minska kostnaderna för elabonnemang.

Utöver insatserna ovan ska nämnden också verka för en minskad elförbrukning inom den egna verksamheten. Detta görs exempelvis genom användning av energieffektiv belysning och energibesparande produkter samt genom en effektiv styrning av värme och ventilation vilket sker i samråd med hyresvärd och förvaltare av de lokaler som förvaltningen hyr.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel centralt upphandlad el som i enlighet med Bra miljöval produceras från förnyelsebara energikällor	100%		År

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

Servicenämnden ska främst genom upphandlingsverksamheten bidra till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål. Det planerade arbetet redovisas nedan under nämndmålet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska genomföra en förstudie, i samverkan med trafikenämnden kring samlastning av stadens egna varuleveranser. Servicenämnden och exploateringsnämnden ska bistå i detta arbete.	2017-01-01	2017-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att transporter i Stockholm är miljöanpassade

Servicenämndens insatser förväntas främst resultera i att upphandlade tjänster och varor på transport- och fordonsområdet uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram. Detta säkerställs genom att upphandlingsverksamheten vid centralupphandlingar och samordnade upphandlingar ställer krav enligt miljöprogrammet. Även i upphandlingar där transport av beställda varor sker, ställs miljökrav på motsvarande sätt. För att säkerställa kvaliteten vad gäller kravställande och avtalsuppföljning, samarbetar upphandlingsavdelningen med miljöförvaltningen. Därmed möjliggörs för övriga nämnder att

uppfylla kommunfullmäktiges mål och krav i samband med avrop inom dessa avtalsområden.

Nämnden kommer att delta i kommunstyrelsens arbete med att genomföra en förstudie kring samlastning av stadens egna varuleveranser.

Nämnden ska också bidra till att infria målet genom det interna miljöarbetet, exempelvis genom att miljöhänsyn tas i samband med tjänsteresor.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Servicenämnden ska medverka till att målet infrias genom att ett pilotprojekt för återanvändning av möbler och inventarier genomförs samt genom kravställande i samband med upphandlingar. Planerade insatser beskrivs under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Servicenämndens förväntade resultat är att genom ett pilotprojekt visa på goda möjligheter till att återanvända möbler och inventarier inom staden. Vidare ska insatserna bidra till en effektiv återvinning av förpackningsmaterial som används av stadens verksamheter.

Nämnden utreder i enlighet med kommunfullmäktiges beslut förutsättningar för att inrätta en funktion för återanvändning av möbler och inventarier i stadens verksamheter.

Ett förberedande arbete har pågått under 2016 vilket framför allt har handlat om att få till stånd ett fungerande tekniskt systemstöd för funktionen. För att pröva funktionen ska ett pilotprojekt genomföras som planeras att starta under våren 2017 och pågå under resten av året. Ett antal förvaltningar har bjudits in att delta i projektet.

Utöver insatserna ovan ska nämnden medverka till uppfyllelse av målet genom att vid upphandling ställa krav om att leverantören ska eftersträva att förpackningsmaterial ska vara tillverkat av återvunnet eller förnybart material samt att minska onödigt dubbelförpackning av produkterna. Dessutom ställs det krav på

att förpackningar är utformade så att avfallssorteringen kan underlättas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

Nämnden ska medverka till att målet infrias genom lokalplaneringsverksamheten. Insatserna beskrivs under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att inomhusmiljön i Stockholm är sund

Nämndens insatser i form av lokalplaneringstjänster förväntas bidra till att förbättra inomhusmiljön och minska hälsorelaterade riskfaktorer för stockholmarna och stadens medarbetare.

Verksamheten arbetar på uppdrag av övriga nämnder bl a med att förbättra akustik, möblering och färgsättning i verksamheternas lokaler. Lokalplanerarna tar också fram underlag till beställningar som leder till förbättrad ventilation.

Verksamheten kommer under 2017 att se över sitt utbud av tjänster. Särskilt möjligheten att erbjuda tjänster som innebär att stödja förvaltningarna i deras arbete med att förbättra inomhusmiljön i verksamhetslokaler kommer att beaktas.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.6 Stockholms miljö är giftfri

Servicenämnden ska bidra till att barnen i stadens förskolor och skolor kan få en giftfri miljö och att andelen ekologisk mat ökar. Planerade insatser redovisas under nämndmålet nedan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	100%	40%	År
 Andel prioriterade och relevanta avtal enligt kemikalieplanen utan avvikelser från ställda kemikaliekrav	100%	95%	År

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är giftfri.

Servicenämndens förväntade resultat för målet är att, framför allt i samband med upphandling, bidra till att barnen i stadens förskolor och skolor får en giftfri miljö samt att andelen ekologisk mat ökar. Vidare ska nämnden verka för en giftfri miljö inom staden även gällande andra avtalsområden vilka redovisas nedan.

Miljökrav ska ställas när det gäller livsmedel och andelen ekologisk mat i förskola och skola ska öka. Andra prioriterade

upphandlingsområden där kemikaliekrav (enligt miljöprogrammet) ska ställas och följas upp av serviceförvaltningen är bl a IT- och dokumentproduktion inkl. AV-produkter, förbrukningsmaterial, kontors- och skolmaterial, köks- och hushållsprodukter, möbler, belysning, tryckeritjänster, textilier samt möbler och tvätteritjänster. Ett stadsgemensamt kemikaliehanteringssystem har upphandlats och är under införande under ledning av miljöförvaltningen.

Nämnden har enligt miljöprogrammet ett särskilt uppföljningsansvar för andelen ekologiska livsmedel, både livsmedel som köps in direkt av staden och livsmedel som anskaffas av entreprenör. Vidare ansvarar nämnden även för samordnad uppföljning av delmålet att miljö- och hälsofarliga ämnen i upphandlade varor och tjänster ska minska vilket sker med stöd av miljö- och hälsoskyddsnämnden.

Därutöver erbjuder nämnden också lokalplaneringstjänster som bidrar till att infria målet. Detta genom att vid framtagande av underlag för ny-, om- och tillbyggnader av lokaler och vid beställningar av möbler ställa krav på att materialet som används ska vara giftfritt.

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

Servicenämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration. Nämnden ska därmed bidra till att stadens verksamheter kan vara kostnadseffektiva och fokusera på sina kärnverksamheter.

Kontaktcenters service till medborgarna ska breddas och utvecklas. Arbetet med att genom upphandling bidra till social hållbarhet ska fortsätta och försörjningen av koncernens försörjning av varor och tjänster ska effektiviseras genom inriktning på kategoristyrning och verksamhetsnära inköp. Insatserna för att effektivisera stadens ekonomiadministration och löne- och pensionsadministration ska fortlöpa, exempelvis genom ökad elektronisk hantering. Arbetet med att effektivisera och höja kvaliteten vad gäller hanteringen av lokal- och fastighetsfrågor och rekryteringsstöd till stadens chefer ska också fortsätta och efterfrågan på dessa tjänster förväntas vara fortsatt hög under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Stockholm är en ledande kunskapsregion

För att bidra till uppfyllelse av målet ska nämnden utbyta erfarenheter med universitet och högskolor i vissa forum. Dessa insatser redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål: Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en ledande kunskapsregion

Servicenämnden förväntas med de kontakter och utbyte av erfarenheter med akademien som planeras under året, bidra med erfarenheter som kan främja kunskapsutveckling som anknyter till nämndens ansvarsområden.

För att medverka till detta ska verksamheterna utbyta erfarenheter med universitet och högskolor i vissa forum. Här deltar exempelvis ekonomiadministrationen vid arbetsmarknadsdagar för ekonomer på Stockholms universitet och Handelshögskolan. Vidare har upphandlingsverksamheten vissa kontakter med utbildningar inom universitetet där upphandling ingår som ämne.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Företag väljer att etablera sig i Stockholm

Nämnden ska medverka till uppfyllelse av målet infrias genom att kontaktcenter erbjuder vissa tjänster riktade till näringslivet. Insatserna beskrivs närmare under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till att företag väljer att etablera sig i Stockholm

Genom lättillgänglig information och service förväntas att servicenämnden underlättar för företag att ta ställning för att välja Stockholm som etableringsort.

Detta ska ske genom kontaktcenter som erbjuder vissa tjänster riktade till näringslivet. Dessa handlar om tjänster som syftar till att underlätta etablering av nya företag och om lättillgänglig service till befintliga företagare inom staden, exempelvis avseende bokning av tillfälliga försäljningsplatser, nyttoparkeringstillstånd med mera.

Kontaktcenter erbjuder även tjänsterna företagslots och evenemangslots till vilka man kan vända sig med frågor exempelvis om tillstånd, vart man vänder sig om man vill starta företag eller arrangera evenemang i staden.

Därutöver hanterar kontaktcenter också ansökningar om serveringstillstånd för alkohol och livsmedelskontroll, svarar på frågor kring tomträttsfakturer samt förmedlar kontaktuppgifter i övriga tomträttsfrågor. Verksamheten svarar även på frågor som berör hälsoskydd gällande inomhusmiljö med mera.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

De planerade insatserna inom ramen för målet redovisas under nämndmålet nedan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal aspiranter som fått Stockholmsjobb	1	850 st	Tertial
 Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	1	500 st	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för sommarjobb	2	8 500 st	År
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1	900 st	Tertial
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	2	8 500 st	År

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Nämndens insatser för att ta emot aspiranter från Jobbtorgen, personer i Stockholmsjobb och ungdomar i sommarjobb förväntas innebära att dessa personer får en erfarenhet av arbetslivet som de kan ha nytta av inför det fortsatta arbetslivet.

Med hänsyn till att nämndens verksamheter är specialiserade är dock möjligheten begränsad att kunna erbjuda arbetsuppgifter som passar för praktik, feriejobb etc.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Serviceämnden ska inom ramen för sitt verksamhetsansvar arbeta vidare med att effektivisera och minska kostnaderna för stadens administration. Ämnden ska därmed bidra till att stadens verksamheter kan vara kostnadseffektiva och fokusera på sina kärnverksamheter.

Kunderna och medborgarna ska vara i centrum för arbetet och utvecklingen. Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av god kvalitet. Kundens/ medborgarnas synpunkter och uppfattning om verksamheten följs upp och resultatet används som utgångspunkter för förbättringsarbete. Kundundersökningar (och medborgarundersökning för kontaktcenter) kommer att genomföras för alla verksamheter. Metoderna för dessa anpassas till vad som är lämpligt med hänsyn till verksamhetens karaktär.

Fortsatta jämförelser med andra kommuner och med marknaden i övrigt ska genomföras angående priser och kostnadseffektivitet. Jämförelserna ska ligga till grund för det fortsatta arbetet med effektiviseringar av stadens gemensamma administrativa funktioner.

Ämnens medverkan till att uppfylla kommunfullmäktiges mål förutsätter en effektiv kommunikation. Det ska uppnås genom ett väl fungerande kommunikationssystem där ett tydligt ledarskap och ett aktivt medarbetarskap är viktiga hörnstenar. En viktig utgångspunkt i all kommunikation är värdegrunden KÖRA som angavs tidigare.

I början av året kommer styrdokumentet Riktlinjer för kommunikation (som togs fram 2016) att revideras. Dokumentet innehåller övergripande riktlinjer för förvaltningens kommunikationsarbete samt vägledning för chefer och medarbetare. Inför 2017 kompletteras riktlinjerna med mål och arbetssätt för att uppnå en jämställdhetsintegrerad kommunikation.

Inom förvaltningen genomförs kontinuerliga utvecklingsinsatser för att stärka chefernas och medarbetarnas kommunikativa förmågor. Bemötandearbetet fortsätter med utbildning och coachning för medarbetarna.

I början av 2017 lanserar serviceförvaltningen en egen webbplats i syfte att underlätta för kunderna att finna den information de behöver om serviceförvaltningens verksamheter. Webbplatsen kommer efter hand att utvecklas utifrån kundernas behov och önskemål.

Arbetet med Lean som metod för att effektivisera verksamheten fortsätter. Medarbetarna deltar här bland annat med att identifiera vad som är viktigt för kunderna, kartlägga sina arbetsprocesser, eliminera icke värdeskapande aktiviteter samt i tillämpliga delar standardisera arbetet och genomföra förbättringar. Ett organiserat arbete med ständiga förbättringar ska därmed fortgå inom verksamheterna.

Utöver servicenämndens verksamhetsområden som redovisas nedan svarar nämnden även för systemägarskap, förvaltning och utveckling av den stadsövergripande e-tjänsten för synpunkter och klagomål, Tyck till.

I enlighet med servicenämndens uppdrag i budget 2016 om att utveckla indikatorer för att mäta serviceförvaltningens effektivitet på aggregerad nivå har ett samlat kundnöjdhetsvärde tagits fram för de av förvaltningens verksamheter som svarar för intern service inom staden. Detta värde har för 2016 beräknats till 7,9 vilket är ett genomsnittligt mått för hur nöjda kunderna är som helhet vad gäller verksamheten/genomförande av uppdragen (skala 1-10). Med utgångspunkt från detta föreslås att detta kundnöjdhetsvärde införs som nämndindikator från 2017 samt att årsmålet fastställs till 8,0.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100%	100 %	Tertial
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100%	100 %	Tertial
 Nämndens prognossäkerhet T2	+/-1%	+/- 1 %	År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Samlat genomsnittligt kundnöjdhetsvärde för intern service (skala 1-10)	8,0		År

Nämndmål:

**Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens
invånare och övriga intressenter god tillgänglighet till
effektiv och kvalificerad service**

Förväntat resultat

Kontaktcenter ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter en service med god tillgänglighet. Verksamheten ska vara en enkel och tydlig kanal för snabb information och kvalificerad service. Målet är att 90% av stockholmarna ska vara nöjda med service och bemötande. Minst 80% av de inkommande frågorna ska lösas vid första kontakten (genomsnitt för hela verksamheten). För enskilda svarsgrupper kan lösningsgraden dock variera beroende på hur gränssnittet för kontaktcentrets uppdrag ser ut.

Verksamheten ska utvecklas med utgångspunkt från invånarnas behov och i samarbete med beställarna. Kontaktcenter Stockholm ska vara den självklara samarbetspartnern när staden har projekt eller verksamheter som ställer krav på en effektiv och tillförlitlig kommunikation med invånarna.

Inriktning och utveckling

Kontaktcenter erbjuder service gällande äldreomsorg och funktionsnedsättning, förmyndare, god man och förvaltare, förskola och skola, sommarkoloniverksamhet, kulturskola, parkeringstillstånd, hälsoskydd, bokning av tillfälliga försäljningsplatser och ungdomsloppisplatser, ansökan om serveringstillstånd för alkohol, livsmedelskontroll, information och frågor om utsatta EU-medborgare och flyktingar samt boende för kommunplacerade nyanlända, företagslots och evenemangslots samt allmänna frågor om Stockholms stad. Vidare ges service avseende fakturafrågor angående tomträttsavgälder och inloggningssupport avseende stadens e-tjänster. Inom verksamhetsområde kontaktcenter finns också en webbredaktion som på uppdrag av stadens förvaltningar utför webbredaktörstjänster.

Uppdraget till förvaltningarna ses kontinuerligt över för att säkerställa bästa möjliga leverans. Kontaktcenters verksamhet utökas kontinuerligt och ett antal nya uppdrag är under förberedelse för det kommande året. Bland annat kommer uppdragen åt trafikkontoret, miljöförvaltningen och

utbildningsförvaltningen att breddas vad gäller servicen jämfört med 2016.

Under 2017 fortsätter arbetet med att aktivt informera stadens förvaltningar och bolag om de tjänster som erbjuds och om hur kontaktcenter arbetar för att ge invånarna en lättillgänglig och kvalificerad service. Här ges också information om hur kontaktcenters arbete kan stödja kundernas verksamhet och hur samarbetet om detta kan utvecklas.

Webbredaktionen får kontinuerligt nya uppdrag och förväntas under året fortsätta att bidra till att utveckla stadens service via webben.

Alla stockholmare ska så långt som möjligt ha lika förutsättningar att förstå informationen och ta del av samhällsservicen. Kontaktcenter Stockholm bidrar här genom att erbjuda information och vägledning på flera språk som exempelvis engelska, finska, spanska, turkiska och arabiska. Det finns även möjlighet redan i talsvaret att få information på engelska eller personligt stöd vid telefonsamtalet via tjänsten Teletal.

Organisation och arbetssätt

Kontaktcenters verksamhet är lokaliserad till Husby centrum. En planering pågår för att under slutet av året kunna lokalisera kontaktcenter tillsammans med övriga delar av serviceförvaltningen i slakthusområdet/Globen.

Kontaktcenter är organiserad i fyra enheter. De senaste åren har verksamheten utvidgats och omfattar idag ca 70 medarbetare.

För att verksamhetens mål gällande hög tillgänglighet, lösningsgrad och kundnöjdhet ska uppnås förutsätts att medarbetarna har gedigen kunskap inom de olika sakområdena. Inkommande ärenden till kontaktcenter ska snabbt tas om hand och såväl invånare som förvaltningar ska vara trygga med att den information som kontaktcenter lämnar är korrekt. Kommunikationen mellan verksamhetsområdet och uppdragsgivarna ska vara proaktiv.

För att säkerställa tjänsternas kvalitet satsar kontaktcentret på kontinuerlig kompetensutveckling avseende verksamhetskunskap, serviceattityd och bemötande. Detta sker

bland annat genom utbildningsinsatser, coachning och medlyssning.

Uppföljning

För att följa upp om stockholmarnas upplevelse av service och kvalitet hos kontaktcenter Stockholm motsvarar servicenämndens mål kommer kontinuerliga medborgarundersökningar att genomföras under året.

Under våren 2017 kommer det även att genomföras en kundundersökning som riktas till de förvaltningar och bolag som är kontaktcenters uppdragsgivare.

Verksamheten har regelbundna kundmöten med förvaltningar och bolag där man tillsammans följer upp serviceavtal, gränssnitt, statistik och rutiner. Dessa möten är mycket viktiga för att skapa förståelse för varandras uppdrag och för att tillsammans utveckla servicen till stockholmarna.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel inkommande frågor till kontaktcenterverksamheten som löses vid första kontakten	80%		Tertial
Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut	85%		Tertial

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens ekonomiadministration

Förväntat resultat

Ekonomiadministrationen ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag tjänster av hög kvalitet till fördelaktiga priser. Målet är att tillsammans med kunden förbättra och utveckla de ekonomiadministrativa processerna och frigöra resurser för kundernas kärnverksamhet. Verksamheten ska leverera den service som utlovas i serviceavtal enligt gällande gränssnitt och priserna ska vara konkurrenskraftiga.

Ekonomiadministrationens tjänster ska vara attraktiva för stadens förvaltningar och bolag, ha hög tillgänglighet och inom ramen för uppdraget anpassas till kundernas behov. Dialogen med kunderna och formerna för samverkan ska utvecklas. Andelen kunder som är nöjda med tjänsterna och servicen som helhet ska öka.

Inriktning och utveckling

Ekonomiadministrationen tillhandahåller tjänsterna kundreskontra, inköp till betalning (leverantörsreskontra och inköp), kassa/bank, viss löpande systemförvaltning gällande ekonomisystemet Agresso M4, hyresadministration av andrahandsuthyrning till brukare exklusive försöks- och träningslägenheter samt avgiftshantering för kommunala förskolor och fritidshem. Ekonomiadministrationen hanterar också andrahandsuthyrning av boendelösningar för kommunmottagna nyanlända.

Verksamheten erbjuder ekonomiadministrativa tilläggstjänster samt möjlighet att köpa utbildning i Agresso självservice. Till tjänsteutbudet hör också stöd till EU-projekt och EU-redovisning vilket erbjuds i enlighet med beslutat gränssnitt.

Även stadens bolag erbjuds möjlighet att köpa ekonomiadministrationens tjänster. Detta möjliggörs i samband med att alla bolagen ansluts till det nya ekonomisystemet Agresso M4. Här har verksamheten påbörjat ett arbete med att utveckla och erbjuda dessa tjänster till bolagen vilket kommer att pågå under året.

Om kunderna utöver ovan beskrivna tjänster har specifika önskemål finns utrymme för diskussion för att hitta effektiva kundanpassade lösningar, exempelvis inom funktioner där sårbarheten är stor och det kan vara svårt att upprätthålla kompetensen lokalt.

Arbetet med att utveckla de ekonomiadministrativa processerna ska fortsätta i samråd med processägaren och i dialog med kunderna. De möjligheter som det nya ekonomisystemet kan erbjuda ska utnyttjas för exempelvis minskad manuell hantering. Implementering av ny och förbättrad funktionalitet sker löpande vilket kan påverka rutiner, arbetssätt och bemanning.

Verksamheten genomför kompetensutveckling för medarbetarna för att kunna erbjuda professionell vägledning och service till alla kunder. Serviceförvaltningens egen webbplats ska användas för information och kommunikation med kunderna. Riktade informations- och utbildningsinsatser genomförs i samarbete med kunder efter behov och önskemål. Lean-metodiken är etablerad och används för ständiga förbättringar av verksamheten där målet är ökat värde för kunden.

I samarbetet med kunderna ska fokus ligga på gemensamma utvecklingsmöjligheter. Gränssnitt och arbetssätt ska utvecklas med målet att hitta lösningar som bättre svarar mot kundernas behov och innebär effektiva ekonomiprocesser.

Organisation och arbetssätt

Den översyn av organisationsstruktur och roller som gjordes under föregående år har resulterat i att en ny organisation planeras träda i kraft från och med mars 2017. Syftet med förändringen är att skapa bättre förutsättningar för utförandet av befintliga och kommande uppdrag. Den nya organisationsstrukturen är processororienterad för att stärka arbetet med fortsatt utveckling och fördjupning i ekonomiprocesserna.

Verksamheten omfattar drygt ett hundratal medarbetare som kommer att organiseras i sex enheter. Varje enhet leds av en chef som ansvarar för enhetens mål, budget och personal samt för att ingångna serviceavtal uppfylls. Bemanning och kompetens anpassas kontinuerligt till aktuella uppdrag. Regelbundna och strukturerade kundmöten genomförs.

Enhetschefen ansvarar också för minst en av de tjänster/processer verksamhetsområdet erbjuder. Ansvaret innebär att leda processutvecklingen i syfte att förbättra och utveckla gemensamma arbetssätt samt nyttja de möjligheter till effektivisering som ekonomisystemet ger.

Ekonomiadministrationen deltar i ett antal samverkansforum för ekonomifrågor, ekonomiprocesser och strategiska utvecklingsbehov vilka leds av stadsledningskontoret. För processerna hyresadministration och avgiftshantering finns forum för stadens gemensamma principer och policyfrågor vilka leds av serviceförvaltningen. Samarbete sker med socialförvaltningen vad gäller administration kring boendelösningar för kommunmottagna nyanlända.

Uppföljning

Avtalsuppföljning sker i dialog med kunderna, bland annat i samband med regelbundet genomförda kundmöten. Kundnöjdheten följs upp i den årliga kundenkäten. Produktiviteten mäts månatligen vad gäller antalet kundfakturer respektive antalet leverantörsfakturer per handläggare. Vidare

följs tillgängligheten per telefon upp genom telefonistatistiken. Verksamhetsområdets mål följs upp i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster	90%		År
Antal kundfakturer per årsarbetare och månad, genomsnitt	5 800		Tertial
Antal leverantörsfakturer per årsarbetare och månad, genomsnitt	3 500		Tertial

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera stadens försörjning av varor och tjänster

Förväntat resultat

Servicenämndens mål är en effektiv, ändamålsenlig och rättssäker försörjning av varor och tjänster för stadens verksamheter. Hög kvalitet ska erbjudas till ekonomiskt fördelaktiga villkor. I enlighet med stadens budget ska nämnden använda offentlig upphandling för att utveckla staden i hållbar riktning.

Nämnden ska inom ramen för avtalsförvaltningen verka för att ingångna avtal följs. Förvaltningarna och bolagen ska inom gemensamma och enskilda uppdrag erbjudas kvalificerat stöd för att kunna genomföra upphandlingar av hög kvalitet.

Verksamheten ska i alla sammanhang uppfattas som en effektiv och affärsmässig samarbetspart för såväl uppdragsgivare som leverantörer. Centrala ramavtalsupphandlingar ska, som utgångspunkt, genomföras av nämnden. Andelen kunder som är nöjda med de centrala avtalen och med servicen ska öka.

Verksamheten ska stödja arbetet med att skapa en sammanhållen digital inköpsprocess för staden genom förvaltningsuppdraget av e-handel. Avtal ska anslutas och beställningar av varor och tjänster ska göras genom ett elektroniskt flöde. Transparent inköpsinformation kommer att kunna tillhandahållas och

åstadkomma både en strategisk och en väl fungerande operativ
inköpsverksamhet.

Inriktning och utveckling

Nämndens upphandlingsverksamhet utgör stadens funktion för genomförande av koncerngemensam upphandling och avtalsförvaltning. Verksamheten svarar också i många fall för samordning och koordinering av upphandlingsarbetet inom varu- och tjänsteområden där stadens nämnder väljer att ingå i en gemensam upphandling samt för upphandlingar och upphandlingsrelaterade tjänster på uppdrag av enskilda nämnder. I övrigt svarar verksamheten även för att information om gällande centrala avtal finns tillgänglig i stadens gemensamma avtalsdatabas samt för viss handhavandesupport till stadens användare.

För att stadens leverantörer ska kunna bidra med innovativa lösningar för stadens behov ska kommunstyrelsen tillsammans med servicenämnden kartlägga och pröva tidiga dialoger vid offentlig upphandling. Upphandlingsverksamheten har sedan tidigare erfarenhet av denna form av dialoger och avser att under året utveckla metoden ytterligare.

Verksamheten ska i samarbete med kommunstyrelsen påbörja upphandling av ett nytt e-upphandlingsstöd och fortsätta arbetet med upphandling och implementering av ett nytt centralt avtalssystem.

Nämndens upphandlingsverksamhet ska bistå kommunstyrelsens arbete med att genomföra en förstudie för samlastning av stadens egna varuleveranser, där även trafiknämnden och exploateringsnämnden ingår.

Servicenämnden ska stärka möjligheterna för stadens nämnder att lägga egen regi-anbud genom att vid behov ge stöd i detta.

Verksamheten har ett särskilt uppföljningsansvar under delmålet Stockholms miljö är giftfri, där ekologiska livsmedel följs upp för hela staden samt att krav ställs utifrån stadens kemikalieplan. I övrigt ska planer för systematisk uppföljning tas fram och fastställas för de centralupphandlade avtalen under året.

Verksamheten kommer också i samarbete med kommunstyrelsen och miljö- och hälsoskyddsnämnden att ta fram en handlingsplan för att staden som organisation ska vara fossilbränslefri 2030. Nämnden ska ställa olika former av sociala krav i upphandlingar när detta är motiverat av upphandlingens art. Nämnden genomför

en pilotupphandling i vilken krav på arbetsrättsliga villkor ställs. Erfarenheterna från pilotupphandlingen kommer att utgöra grund för det fortsatta arbetet med att ställa sådana villkor i upphandlingar (se också punkt 4.8).

Därutöver kommer verksamheten att ansvara för övergripande systemförvaltning och behörighetsadministration för ett stadsgemensamt upphandlingssystem. Uppdraget regleras i särskild förvaltningsplan.

Organisation och arbetssätt

Verksamhetens organisation omfattar upphandlare, avtalsförvaltare, elinköpare samt medarbetare i den nyligen bildade e-handelsenheten. Organisationen ska ses över i syfte att öka den strategiska styrningen av de centrala upphandlingarna samt för att hantera ett utökat centralupphandlingsuppdrag och ökad efterfrågan på operativt upphandlingsstöd från stadens nämnder. Under året kommer ytterligare personalresurser därmed behöva rekryteras.

Verksamheten ska vidareutveckla arbetet med lean-metodiken i syfte att öka medarbetarnas delaktighet och inflytande samt öka effektivitet och kundvärde.

Uppföljning

Som tidigare har nämnts kommer en kundundersökning att genomföras under året vilken ska riktas till de personer inom staden som verksamheten har kontakt med.

Liksom tidigare kommer verksamheten att genomföra uppföljning av respektive upphandlingsuppdrag med hjälp av enkäter samt att dialog förs direkt med berörd uppdragsgivare.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal)	80%		År
Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service	90%		År
Andel nöjda kunder avseende	100%		År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicit et
genomförande av uppdrag			

Nämndens mål:

Service-nämnden ska effektivisera stadens löne- och pensionsadministration

Förväntat resultat

Löne- och pensionsadministrationens tjänster ska utföras med god kvalitet till konkurrenskraftiga priser på ett kostnadseffektivt sätt. Produktiviteten ska fortsatt vara hög och andelen kunder som är nöjda med service och tjänster gällande löne- och pensionshantering ska öka.

Verksamheten ska sträva efter ständig utveckling av löne- och pensionsadministrationen i samråd med uppdragsgivare och kunder för att möta förändrade behov inom ramen för nämndens uppdrag och serviceavtal.

Inriktning och utveckling

Löneadministrationen erbjuder stadens förvaltningar administration av lön. Tjänsterna omfattar bl a registrering av anställningsuppgifter vid nyanställning och avslut, avvikelser och tidrapportering samt manuell registrering av underlag som inte omfattas av elektronisk självregistrering.

Pensionsadministrationen erbjuder förvaltningar och bolag handläggning av pensions- och försäkringsfrågor. Dessa tjänster omfattar handläggning och godkännande av kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner samt stadens del av avtalsförsäkringarna.

Inom verksamheten samordnas rapporteringen kring arbetsställe-koder till Statistiska centralbyrån (SCB). Till tjänsteutbudet hör även administration av Stockholms stads hedersbelöning.

Tjänsterna ovan är obligatoriska att köpa för stadens förvaltningar medan de är frivilliga för bolagen. Därutöver erbjuds förvaltningarna tilläggstjänster såsom exempelvis administration av roll- och organisationsregister i förssystemet

Lisa-självservice samt utbildning i effektiv lönehantering. Förvaltningarna kan även sluta avtal om beräkning av anställningstid för hedersbelöning.

Kundsamverkan och informationsutbyte med kundförvaltningar är en viktig grund för att kunna leverera en effektiv service med hög kvalitet som kunderna är nöjda med. Ett viktigt led i detta är att utveckla gemensamma arbetssätt och rutiner inom staden vilket sker bl. a med utgångspunkt från kontinuerliga kundmöten och i dialog med stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning.

Kundbemötande och information till användarna av tjänsterna är fortsatt prioriterat. Löne- och pensionsinformationen på intranätet ska utvecklas bl a inom ramen för serviceförvaltningens arbete med serviceförvaltningens egen webbplats och ärendehanteringssystem. I samarbete med kunderna genomförs riktade utbildningsinsatser till chefer och assistenter avseende effektiv lönehantering.

Verksamheten bidrar även med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen när det gäller elektronisk lönerapportering. Detta syftar till att minska felrapportering och dubbelarbete hos förvaltningarna. Därutöver genomförs även insatser för att effektivisera hantering av de manuella löneunderlagen.

Administrationn av lön och pension förändras såtillvida att alltmer registrering sker maskinellt via försystem. Detta innebär framtida förändringar när det gäller arbetssätt och krav på medarbetarnas kompetens.

Verksamheten ska fortsätta det sedan tidigare etablerade arbetet med daglig styrning av verksamheten samt med Lean som metod för att öka effektivitet, kvalitet och kundvärde. Kompetensutveckling sker bl a med coachning kring bemötandefrågor enligt Talkmap-metoden samt vid insatser gällande kundfokus och professionellt förhållningssätt, Lean-arbete med mera.

Förutom intern kompetensutveckling uppmuntras medarbetarna till att kvalitetssäkra sin kompetens genom det program för certifiering till auktoriserad lönekonsult som finns inom branschen. Medarbetarna erbjuds även att delta vid olika externa fortbildningstillfällen gällande såväl lön- som pensionsfrågor. Ett

väletablerat samarbete med yrkesutbildningsinstituten kring praktikplatser ger också verksamheten information och utbyte om nyheter inom området.

Organisation och arbetssätt

Verksamheten är organiserad i tre enheter och omfattar totalt omkring 65 medarbetare. Varje enhet leds av en kundansvarig enhetschef som ansvarar för enhetens mål, budget och personal samt för att följa att ingångna serviceavtal uppfylls.

Enhetschefen har ansvar för kommunikation och uppföljning med respektive förvaltning och för genomförande av kontinuerliga kundmöten. Inom varje enhet har administratörer/handläggare gemensamt ansvar för servicen till ett antal förvaltningar och/eller skolor.

Verksamheten har även en kundsupport som hanterar lönefrågor, chefsstöd/lönefrågor respektive pensions- eller försäkringsfrågor.

Uppföljning

Som ovan har nämnts ska en kundundersökning genomföras under året vilken omfattar alla förvaltningar. Avtalsuppföljning görs bland annat i samband med regelbundet genomförda kundmöten.

Produktiviteten följs via nyckeltal för hanterade lönespecifikationer per årsarbetare och månad.

Tillgängligheten per telefon och lösningsgraden följs kontinuerligt upp. Vidare följs även fastställda processer och arbetssätt upp fortlöpande enligt en fastlagd plan. Därutöver genomförs uppföljning av verksamhetens åtaganden och aktiviteter i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse då samtliga medarbetare deltar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda kunder gällande löne-och pensionsadministrationens service och tjänster	90%		År
Antal löner per årsarbetare och månad, genomsnitt	1010		Tertial

*Nämndmål:***Serviceämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande stadens rekryteringar***Förväntat resultat*

Kvaliteten i stadens rekryteringar ska öka och rekryteringsprocesserna ska kvalitetssäkras och bli effektivare för alla inblandade parter. Chefer inom stadens förvaltningar och bolag ska uppleva tjänsterna som ett viktigt stöd som avlastar och säkerställer att det görs bra rekryteringar. Verksamheten ska också stärka kandidatupplevelsen i stadens rekryteringsprocesser och därigenom bidra till att stärka stadens varumärke.

Inriktning och utveckling

HR-service ska erbjuda stadens förvaltningar och bolag effektiva och professionella rekryteringstjänster. HR-service ska vara det självklara alternativet när stadens chefer har behov av professionellt stöd i rekryteringsprocessen.

Verksamheten ska utvecklas med utgångspunkt från bolagens och förvaltningarnas behov av stöd inom i första hand rekryteringsområdet och närliggande områden. Rekryteringsstödet är frivilligt att nyttja. Priserna ska vara konkurrensmässiga och bygga på självkostnadsprincipen. Ett fortsatt ökat behov av verksamhetsområdets tjänster förväntas i takt med att kännedomen om verksamheten ökar.

HR-service ska verka för att en kompetensbaserad rekrytering används i staden vid rekrytering och att gällande lagstiftning (exempelvis diskrimineringslagen) som berör rekryteringsområdet beaktas i varje uppdrag. HR-service ska även tillhandahålla utbildningar i kompetensbaserad rekrytering.

Verksamhetsområdet ska under året utveckla användandet av de upphandlade test- och urvalsverktygen för att kunna erbjuda kompletterande tjänster. Bland annat kommer hela verksamhetsområdet utbildas och certifieras i s k screeningtest, som är ett mindre omfattande personlighetsformulär som kan skraddarsys utifrån varje rekryterings kompetenskrav. Merparten av HR-konsulterna ska även utbildas i ett s k 360-graders verktyg som kan användas vid exempelvis uppföljning av chefsrekryteringar.

Hela verksamhetsområdet kommer under våren att genomgå stadens HBTQ-utbildning.

HR-service för en kontinuerlig dialog i form av ett verksamhetsråd med stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning för att säkerställa att tjänsterna stämmer överens med det behov och den inriktning av verksamheten som staden efterfrågar. Under året kommer HR-service att utföra en del arbete inom omställningsprocessen. Verksamheten ingår även i en grupp som arbetar med utveckling av stadens nya systemstöd för rekrytering.

Ett volymprojekt gällande rekrytering av lärare i några skolområden inom utbildningsförvaltningen kommer sannolikt att genomföras även 2017. Projektet förväntas omfatta ca 270 rekryteringsuppdrag vilka ska utföras under perioden mars-oktober med informationsinsatser i februari mot berörda skolor.

Verksamheten deltar tillsammans med socialförvaltningen och några stadsdelsförvaltningar i ett projekt gällande central rekrytering av socialsekreterare. Det är i nuläget oklart om det blir en fortsättning av detta arbete under 2017.

HR-service ska fortsätta att bevaka vilken annonsering som är mest kostnadseffektiv vid varje rekrytering. Vidare skall verksamheten utreda möjligheten att ta fram en karriärsida på vissa sociala medier för staden. HR-konsulterna kommer att fortsätta att medverka och representera staden vid olika jobbmässor.

Organisation och arbetssätt

Verksamhetens organisation omfattar 20 HR-konsulter. För att möta den fortsatt ökande efterfrågan på tjänsterna från stadens förvaltningar och bolag planeras rekrytering av ytterligare två HR-konsulter under året.

Under året prioriteras vidareutveckling gällande användning av egna upphandlade test- och urvalsverktyg.

Uppföljning

Förvaltningarnas/bolagens uppfattning om tjänsternas kvalitet följs upp genom en webbenkät som skickas till beställaren efter varje genomfört uppdrag. Den som rekryterats får också en uppföljningsenkät för att följa upp kandidatupplevelsen.

Ambitionen är att under året systematiskt följa upp uppdragen med rekryterande chef 6-12 månader efter att kandidaten anställts. Detta för att skapa möjligheter till ytterligare utveckling och kvalitetssäkring av tjänsterna och kunna ge värdefull information till det personalstrategiska arbetet i staden.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda uppdragsgivare	95 %		Tertial
Andel nöjda rekryterade kandidater	90 %		Tertial
Antal uppdrag utförda av HR-service	955		Tertial

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att effektivisera och höja kvaliteten gällande stadens hantering av lokal-och fastighetsfrågor

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov. Verksamheten stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst. Lokalplanering erbjuder en verksamhet dit förvaltningar och bolag kan vända sig i lokalfrågor och målet är att kunden ska känna sig trygg i att uppdraget blir professionellt och korrekt utfört.

Inriktning och utveckling

I samband med att kommunfullmäktige fastställde budgeten för 2017 antogs också en fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad. I denna policy har servicenämndens roll (genom verksamhetsområde lokalplanering) förtydligats vad gäller stadens arbete med fastighets- och lokalfrågor då lokalplanering anges som stadens beställarstöd i lokalfrågor.

Verksamheten har under 2016 dels utökats kraftigt, dels getts en tydligare målsättning och inriktning. Det interna arbetet under 2017 kommer därför ha fokus på att konsolidera verksamheten genom att bygga upp tydliga strukturer, arbetssätt och avgränsningar. Verksamheten har kompetens att utföra uppdrag

gällande projektledning vid ny-och tillbyggnad, förslagsskisser, inredning, akustik, hyresförhandling, tillgänglighet med mera.

I budget 2017 läggs bland annat en stor tyngd vid miljöfrågor kopplat till lokaler. Lokalplanering kommer därför att se över möjligheten att erbjuda tjänster som kan bidra till att det målet uppfylls. En dialog förs också löpande med stadsledningskontoret om verksamhetens strategiska inriktning. Om efterfrågan skulle öka, tjänsteutbudet förändras eller centrala uppdrag ges till verksamheten kan dimensionering behöva ses över och/eller vilken typ av kompetenser som kan behöva tillföras verksamheten.

Organisation

Verksamheten omfattar för närvarande tio projektledare, en systemförvaltare, en assistent och en verksamhetschef.

Uppföljning

Former för uppföljning av verksamheten kommer att utvecklas under året. Främst kommer brukarundersökningar, egen uppföljning av genomförda uppdrag samt uppföljning av ny-, om- och tillbyggda lokalers funktionalitet att följas upp systematiskt. Vidare kommer även kursutvärderingar att göras i samband med genomförande av utbildningar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nöjda uppdragsgivare	90 %		År

KF:s inriktningsmål:

4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

Nämnden ska medverka till att målet infrias genom kontaktcenter som erbjuder service som görs tillgänglig och anpassas till olika medborgares behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller funktionsnedsättning, språk med mera. Vidare ska nämnden bidra till att målet uppfylls genom att vid upphandling verka för utveckling av staden i hållbar riktning. Insatserna ska också omfatta utbildning och genomförande av jämställdhetsintegrering samt utbildning för att öka kunskaperna om mänskliga rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering i verksamheterna. Därutöver ska insatser genomföras för att säkerställa och utveckla en god arbetsmiljö.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Nämnden ska bidra till att Stockholm är en jämställd stad.
Planerade insatser redovisas nedan under nämndmålet.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Servicenämndens insatser på området förväntas leda till ökad kunskap om jämställdhet och om hur jämställdhetsintegrering kan användas inom den egna verksamheten, exempelvis när det gäller arbetssätt, kommunikation och bemötande samt vid uppföljning.

Det har under 2016 utarbetats en strategi och en handlingsplan för en jämställd förvaltning. För att kunna analysera om servicen uppfattas olika beroende på kön har könsuppdelad statistik införts i kundenkäter för merparten av förvaltningens verksamheterområden. Detta ska under året utökas till att omfatta även övriga verksamheter.

Under året kommer förvaltningen att prioritera utbildningsinsatser inom jämställdhetsområdet till alla medarbetare. Syftet med detta är att ge medarbetarna goda kunskaper och en förståelse för hur jämställdhetsintegrering kan användas inom den egna verksamheten.

Vidare ska insatser genomföras för att införliva jämställdhetsperspektivet inom kommunikation och bemötande som är ett strategiskt viktigt område för serviceförvaltningen. Därutöver har förvaltningen även en ambition om att utarbeta en modell för att införliva jämställdhetsanalyser i förvaltningens tjänsteutlåtanden till nämnd.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Nämnden ska etablera rutiner för jämställdhetsanalyser i enlighet med programmet för ett jämställt Stockholm	2017-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Servicenämndens insatser för att bidra till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål redovisas under nämndmålet som följer nedan.

Nämndmål: Servicenämnden ska bidra till att Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Nämndens insatser förväntas resultera i att medarbetarna ges goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv.

Medarbetarna ska ges goda möjligheter till delaktighet och inflytande. En kompetent och engagerad personal skapar förtroendefulla möten med medborgare och kunder.

Medarbetarnas professionella kunnande ska tas tillvara i arbetet med att utveckla tjänsterna och verksamheten.

Kompetensutveckling genomförs med utgångspunkt från verksamhetens mål och resurser samt medarbetarnas behov.

Cheferna ska ansvara för att verksamheten uppnår förväntade mål och resultat. Ledarskapet ska skapa tydlighet och trygghet vad gäller verksamhetens uppdrag och mål samt stödja medarbetarnas förmåga till problemlösning, ansvarstagande och utveckling.

Arbetsmiljön ska vara så trygg och funktionell att medarbetarna kan göra ett bra arbete, få möjligheter utveckla medarbetarskapet och medverka till utveckling. Cheferna och medarbetarna ska i samverkan ta ett gemensamt ansvar för arbetsmiljön.

Nämnden ska genomföra fortsatta insatser för att främja hälsa och minska sjukfrånvaron. Cheferna ska vara aktiva i arbetet med att stötta och följa upp de medarbetare som inte är närvarande på arbetet på grund av sjukdom. Här samarbetar förvaltningen med företagshälsovården i ett projekt som syftar till att ge ett individuellt utformat stöd för att förebygga långtidssjukfrånvaro. För att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaro erbjuds medarbetarna också en mängd olika friskvårdsinsatser.

Jämställdhets- och mångfaldsperspektiven ska prägla hela organisationen. Alla ska ha samma möjligheter och behandlas lika i fråga om arbetsförhållanden och anställningsvillkor. Som

utgångspunkt för att säkerställa att inga osakliga löneskillnader beroende på kön förekommer ska en lönekartläggning genomföras. En mångfald ska eftersträvas vad gäller medarbetarnas kompetenser, språk, bakgrund med mera och diskriminering får inte förekomma. All rekrytering ska vara kompetensbaserad.

Resultatet från den årliga medarbetarundersökningen är ett viktigt underlag för att säkerställa och utveckla nämndens insatser inom ramen för detta mål. Utifrån resultatet av kommande undersökning ska en bedömning göras om ytterligare insatser behöver genomföras under året.

Insatserna för att utveckla medarbetarskap och verksamhet med utgångspunkt från förvaltningens gemensamma värdegrund KÖRA ska fortsätta under året. Här kommer särskilt frågor gällande kompetens att uppmärksammas.

Nämnden ska ta fram en kompetensförsörjningsplan på lång sikt med aktiviteter för innevarande år. Arbetet med kompetensförsörjning beskrivs närmare under ”särskilda redovisningar” nedan.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Index Bra arbetsgivare	85	fastställs 2017	År
 Index Psykosocial arbetsmiljö	81	fastställs 2017	År
 Sjukfrånvaro	5,8%	tas fram av nämnden	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,0%	tas fram av nämnden	Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Nämnden ska ta fram kompetensförsörjningsplaner på 3-5 års sikt med aktiviteter för innevarande år. Kommunstyrelsen ska utifrån nämndernas underlag tillsammans med berörda nämnder ta fram en strategi för den framtida kompetensförsörjningen i staden, med särskilt fokus på välfärdsyrken.	2017-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndens planerade insatser för att bidra till målet om att Stockholm lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering redovisas nedan under nämndmålet.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en stad som lever upp till mänskliga rättigheter och är fritt från diskriminering

Nämndens insatser på detta område förväntas resultera i en ökad medvetenhet om mänskliga rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering inom förvaltningen.

För att uppnå målet ska nämnden prioritera utbildningsinsatser om mänskliga rättigheter för medarbetarna. De delar av utbildningen som rör medborgarperspektivet kommer främst att riktas till kontaktcenterverksamheten.

Utbildningen ska syfta till att öka kunskapen om hur rättighetslagstiftning som styr verksamheter inom staden, såsom exempelvis skollagen och socialtjänstlagen, anknyter till och utgör förtydliganden av mänskliga rättigheter.

Vidare ska utbildningsinsatserna också handla om hur man i verksamheterna kan synliggöra och åtgärda diskriminering som kan förekomma. Detta med utgångspunkt från de diskrimineringsgrunder som anges i lagstiftningen för området. Här ska också särskilt uppmärksammas frågor om hbtq-rättigheter, antirasism, antidiskriminering samt normkritiskt arbetssätt.

Med utgångspunkt från utbildningen ska en dialog föras om hur ett rättighetsbaserat arbetssätt kan se ut inom verksamheterna. Här kan det exempelvis handla om hur personer eller grupper som inte har kännedom om sina rättigheter kan göras medvetna om dessa och få stöd till att uttrycka sina anspråk. Detta med tanke på visionen om att stockholmarna ska erbjudas lika rättigheter och möjligheter som ska komma alla till del. Vidare ska dialogen handla om olika uttryck för diskriminering och hur detta kan undvikas i verksamheten.

Genomförande av insatser gällande mänskliga rättigheter ska genomföras tillsammans med jämställdhetsintegreringen som redovisas ovan under mål 4.1. På liknande sätt som vad gäller jämställdhetsarbetet ska mänskliga rättigheter-perspektivet även beaktas vid kommunikation, styrning och verksamhetsstöd, utarbetande av tjänsteutlåtanden med mera.

I enlighet med budget 2017 ska nämnden under året arbeta med uppdraget att etablera rutiner för att följa upp hbtq-personers upplevelser av verksamhetens utformning och bemötande.

I övrigt bidrar nämnden även till att infria målet genom HR-service som vid allt stöd till rekryteringar inom staden tillämpar kompetensbaserad rekrytering vilket syftar till att se till varje persons kompetens och därmed motverka diskriminering. Verksamheten erbjuder också utbildningar gällande kompetensbaserad rekrytering till stadens förvaltningar och bolag. HR-service avser också att under året HBTQ-certifiera verksamheten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Nämnden ska etablera rutiner för att följa upp hbtq-personers upplevelser av verksamheternas utformning och bemötande i enlighet med hbtq-programmet i Stockholms stad	2017-01-01	2017-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra utbildning och dialog om mänskliga rättigheter, rättighetsbaserade arbetsätt och icke-diskriminering i verksamheterna. Här ska också särskilt uppmärksammas frågor om hbtq-rättigheter, antirasism, antidiskriminering samt normkritiskt arbetssätt.	2017-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Servicenämndens planerade insatser för att stadens ska respektera och leva upp till barnets rättigheter redovisas under nämndmålet nedan.

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

Nämndens insatser förväntas resultera i en ökad medvetenhet inom organisationen om barnets rättigheter, rättighetsbaserade arbetssätt och icke-diskriminering gällande barn.

För att uppnå målet ska nämnden arbeta med barnets rättigheter som en särskild del av den utbildning och dialogen om mänskliga rättigheter som ska genomföras inom förvaltningen vilken beskrivs ovan under mål 4.3. Här kommer barnperspektivet i rättighetslagstiftningen att gås igenom, hur detta kan beaktas i rättighetsbaserade arbetssätt samt hur diskriminering kan undvikas med mera.

Nämnden ska etablera rutiner för arbetet med barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor samt för arbetet med barns delaktighet och inflytande. Detta i enlighet med den strategi för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad som ska fastställas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Nämnden ska etablera rutiner för arbetet med barnkonsekvensanalyser och barnchecklistor i enlighet med strategin för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad (4.4)	2017-01-01	2017-12-31
 Nämnden ska etablera rutiner för arbetet med barns delaktighet och inflytande i enlighet med strategin för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad (4.4)	2017-01-01	2017-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.6 Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndens planerade arbete för att bidra till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål beskrivs under det följande nämndmålet.

Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till att Stockholm är en tillgänglig stad för alla

Nämndens insatser förväntas resultera i att den information och service som erbjuds upplevs som lättillgänglig av stockholmarna,

oavsett var man bor i staden eller om man har en funktionsnedsättning.

Målet ska uppfyllas genom att kontaktcenter ska tillhandahålla information och service som, så långt det är möjligt, görs tillgänglig bland annat för personer med funktionshinder. Vidare erbjuds information och vägledning på flera språk såsom exempelvis engelska, finska, spanska, turkiska och arabiska samt genom via tekniska hjälpmedel som t.ex. tjänsten Teletal.

Under året ska insatser fortsätta för att öka kunskapen om tekniska hjälpmedel som används av personer med funktionsnedsättning. Med utgångspunkt från detta ska det bedömas hur verksamheten kan utvecklas så att det blir lättare för dessa personer att kommunicera med verksamheten.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm	90%	tas fram av nämnden	Tertial

4.7 Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Nämndens insatser för att bidra till att målet infrias redovisas nedan under nämndmålet.

Nämndmål:

Servicenämnden ska bidra till att Stockholm är en demokratisk stad där invånarna har inflytande

Staden ska skapa förutsättningar för en meningsfull lokal demokrati och för att medborgarna ska kunna påverka Stockholms utveckling. Nämndens planerade arbete inom kontaktcenter förväntas i sammanhanget bidra till en god tillgänglighet till information och service för stockholmarna.

Nämnden får genom kontaktcenter kunskap om medborgarnas behov och önskemål när det gäller stadens tillgänglighet och service. Detta ska tas tillvara och framföras till beställande förvaltningar, exempelvis vid kundmöten.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Servicenämndens planerade arbete för att medverka till uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål redovisas under nämndmålet nedan.

Nämndmål:

Servicenämnden ska i samband med upphandling bidra till att utveckla staden i hållbar riktning

Servicenämndens insatser förväntas resultera i ökad kompetens inom upphandlingsverksamheten avseende kravställande om sociala krav och arbetsrättsliga villkor i upphandling.

Nämnden ska ställa olika former av sociala krav i upphandlingar när detta är motiverat av upphandlingens art. Nämnden genomför en pilotupphandling i vilken krav på arbetsrättsliga villkor ställs. Erfarenheterna från pilotupphandlingen kommer att utgöra grund för det fortsatta arbetet med att ställa sådana villkor i upphandlingar.

Nämnden deltar i kommunstyrelsens arbete med att upphandla och implementera ett nytt centralt avtalssystem samt ett nytt e-upphandlingsstöd, dels genom att bidra med upphandlingskompetens i projektet och dels genom att bidra med kunskaper och synpunkter i arbetet.

Nämnden fortsätter att tillsammans med kommunstyrelsen kartlägga och pröva tidiga dialoger vid offentlig upphandling. Detta avser bland annat dialogmöten med leverantörer eller skriftliga dialogmetoder som exempelvis externa remisser av förslag till förfrågningsunderlag.

Nämndens upphandlingsverksamhet ska vid upphandlingar ställa sociala krav när detta är motiverat av upphandlingens art. Detta är fallet när det finns risk att grundläggande ansvarstagande inte iakttas inom det aktuella upphandlingsområdet, exempelvis vad gäller anställdas rättigheter. Utgångspunkten är att krav ska föregås av en analys så att ställda krav blir effektiva och i enlighet med gällande lagstiftning. Nämndens tillämpning av sådana krav kan visa hur sådana villkor kan ställas och tillämpas vid upphandling och avtalsuppföljning också inom andra delar av staden.

När pilotprojektet är genomfört, kommer det att utvärderas och gjorda erfarenheter ligga till grund för det fortsatta arbetet med att ställa arbetsrättsliga krav i upphandlingar.

En ny lagstiftning förväntas införas i Sverige 2017 enligt de EU-direktiv som började gälla i april 2016. Det råder fortfarande oklarheter om vilka konsekvenser detta får gällande upphandlings- och uppföljningsarbetet.

Nämnden deltar i kommunstyrelsens arbete med att upphandla och implementera ett nytt centralt avtalssystem samt ett nytt e-upphandlingsstöd. Systemen ska bidra till att effektivisera upphandlingsarbetet och göra stadens avtal mer lättillgängliga för stadens medarbetare.

Verksamheten ska fortsätta arbetet med att kartlägga och pröva tidiga dialoger vid offentlig upphandling. Detta bidrar till att förbättra de marknadsanalyser som görs inför genomförande av upphandlingar.

Arbetet med avtalsförvaltning och avtalsuppföljning ska utvecklas, bland annat genom att tidigt i upphandlingsprocessen planera och organisera avtalsuppföljningen. Här ska en utarbetad checklista användas som stöd vid uppföljning av alla centrala upphandlingar som nämnden genomför.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp	95%	Tas fram av nämnden	Tertial
 Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100%	Fastställs 2017	År

Nämndens ekonomiska förutsättningar

I det följande redovisas serviceförvaltningens ekonomiska förutsättningar för året.

Utöver ärendet redovisas i blanketter (bilaga 1) nämndens budget, kostnadsanalys, omslutningsförändringar, investeringar, samt resultatenhet. Vidare biläggs förslag till prislista för nämndens tjänster (bilaga 2).

Budgetförutsättningar

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt gällande regelverk. Detta skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering.

Dock innebär en ekonomisk planering för en helt intäktsfinansierad verksamhet en del utmaningar.

Serviceförvaltningen ska vara en flexibel organisation som ska kunna utföra nya uppdrag med kort varsel vilket ställer särskilda krav. Med detta menas att de ekonomiska förutsättningarna kan ändras under budgetåret.

De totala kostnaderna för året är beräknade till 241,2 mnkr, varav 1 mnkr avser anslag för att ge konsultativt stöd vid framtagande av egen regi-anbud.

Finansieringen sker främst genom intäkter reglerade i avtal mellan servicenämnden och respektive övrig nämnd samt vissa bolag. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa. Inklusivt tilläggstjänster beräknas intäkterna enligt följande:

- försäljning av lön-och pensionsadministration om 48,9 mnkr
- försäljning av ekonomiadministration om 73,9 mnkr
- försäljning av kontaktcentertjänster om 51,2 mnkr
- försäljning av upphandlingstjänster om 36,5 mnkr
- försäljning av rekryteringstjänster om 18,0 mnkr
- försäljning av lokalplaneringstjänster om 11,7 mnkr

Personalomkostnadspålägg

Personalomkostnadspålägget är oförändrat jämfört med 2016 och är 40,5%.

Budget per verksamhet

För nämnden gäller att budgeten ska redovisas i tabellform uppdelat per verksamhetsområde enligt stadens centrala krav på redovisning.

Budget per verksamhet 2017 (belopp i mnkr)			
<i>Nämndens budget</i>	<i>Kostnader</i>	<i>Intäkter</i>	<i>Netto</i>
Nämnd och administration	46,8	0,0	46,8
Lön-och pension	39,3	-48,9	-9,6
Upphandling	32,3	-36,5	-4,2
Kontaktcenter	39,8	-51,2	-11,4
HR Service	14,7	-18,0	-3,2
Ekonomiadministration	57,2	-73,9	-16,0
Lokalplanering	9,7	-11,7	-2,0
Avskrivningar och internränta	1,4	0,0	1,4
Summa	241,2	-240,2	1,0

I "nämnd och administration" ingår kostnader för nämnd, förvaltningsdirektör, administrativa avdelningen samt gemensamma kostnader. De gemensamma kostnaderna omfattar exempelvis lokalkostnader samt IT-och telefonikostnader.

Ekonomiska förändringar mellan åren 2015 till 2017

Ekonomiskt utfall	År 2015 (bokslut)	År 2016 (prognos)	År 2017 Budgetförslag
Kostnader	200,9	222,1	241,2
Intäkter	-206,4	-224,0	-240,2
Resultat före disposition	-5,5	-1,9	1,0

Ökningen mellan 2016 och 2017 beror på ökade volymer och nya uppdrag.

Omslutningsförändringar

Omslutningen om 241,2 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens nämnder och bolag (se bilaga 1).

Investeringar

Servicenämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsmedel från kommunfullmäktige avseende investeringar i maskiner och inventarier (se bilaga 1).

Särskilda redovisningar

Medarbetarfrågor

Stadens personalpolicy ska implementeras i organisationen genom en process med bland annat information på chefsforum och genomgång i samband med APT-möten. En översyn

kommer också att göras för att säkerställa att policyn avspeglas i förvaltningens styrdokument.

Ett prioriterade område i policyn kommer att vara hur medarbetare och chefer tar ansvar för kompetensutvecklingen. Ett annat område som ska belysas är likabehandling, jämställdhet och mångfaldsfrågor där samtlig personal kommer att få utbildning. I enlighet med policyn kommer styrningen av staden med koppling till servicenämndens verksamhet att särskilt lyftas fram.

Långt och hållbart arbetsliv

Syftet med det systematiska arbetsmiljöarbetet, som ska omfatta alla fysiska, psykologiska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön, är att uppnå en god arbetsmiljö genom att förebygga ohälsa och olycksfall på arbetet. I det dagliga arbetet ska såväl de fysiska som de psykiska förhållandena uppmärksammas så att nödvändiga åtgärder kan vidtas vid behov.

För att skapa en god arbetsmiljö inom nämndens verksamheter följer cheferna tillsammans med sina medarbetare kontinuerligt upp hälsofrågorna och arbetsmiljön. Ett naturligt forum för detta är den månatliga arbetsplatsträffen (APT). Både chefer och skyddsombud utbildas fortlöpande i arbetsmiljöfrågor. Chefen har ett ansvar för den organisatoriska arbetsmiljön så att medarbetarna ges goda förutsättningar för att kunna göra ett gott arbete, exempelvis när det gäller att vara väl informerade om frågor av betydelse för verksamheten. Chefen har tillsammans med medarbetarna ett ansvar för att skapa ett öppet arbetsklimat som bidrar till att alla kan känna delaktighet, engagemang och trivsel på sin arbetsplats.

Ett kontinuerligt arbete bedrivs för att sänka sjukfrånvaron och vid arbetsrelaterade orsaker anlitas företagshälsovården. Här samarbetar förvaltningen med företagshälsovården i ett projekt som syftar till att ge ett individuellt utformat stöd för att förebygga långtidssjukfrånvaro. För att främja hälsa och förebygga sjukfrånvaro erbjuder medarbetarna också en mängd olika friskvårdsinsatser såsom exempelvis friskvårdstimme och en friskvårdspeng.

Kompetensförsörjning

Nämndens verksamheter förväntas fortsätta att utvecklas under året. Tjänsteområdena kommer huvudsakligen att vara desamma jämfört med 2016, men en viss breddning av verksamheten och tjänsteutbudet kommer att ske. För några av verksamheterna förväntas ett ökat antal uppdrag och ökade volymer vilket medför behov av personalförstärkningar.

Verksamheterna har relativt stort behov av rekryteringar under året. Detta med hänsyn taget dels till pensionsavgångar och annan personalomsättning, dels av skälet att ökade volymer och verksamhetsförändringar medför behov av kompetensförstärkning.

Det finns flera exempel på kompetenser som är kritiska för verksamheten och som samtidigt i varierande grad är svåra att rekrytera. Detta gäller exempelvis socionomkompetens inom kontaktcenter, viss upphandlarkompetens samt yrkeskategorierna redovisningsekonom och systemförvaltare inom ekonomiadministration. I dessa fall kan det bli aktuellt med särskilda ansträngningar för att hitta rätt personal i samband med rekryteringar. Vidare sker kompetensförsörjning inom verksamheterna även genom kompetensutveckling av befintlig personal. Medarbetarens behov av kompetensutveckling tas också upp vid det årliga medarbetarsamtalet. Alla medarbetare ska ha en individuell kompetensutvecklingsplan.

Kvalitetsarbete

Nämnden följer stadens integrerade ledningssystem (ILS) och stadens program för kvalitetsutveckling. Enheterna/avdelningarna (samtliga medarbetare och chefer tillsammans) tar i det årliga arbetet med verksamhetsplanering fram sina mål. Detta sker med utgångspunkt från kommunfullmäktiges och nämndens mål, serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund samt i beaktande av kundernas/medborgarnas behov och önskemål. Därmed förtydligas syftet med verksamheten, vad verksamheten "är till för" samt de viktigaste kvalitetsaspekterna för medborgarna/kunderna vilket ger en tydlig riktning åt verksamhetens kvalitetsarbete.

I förhållande till målen formuleras sedan de arbetssätt som används för att säkerställa att målen uppnås. Vidare beskrivs verksamhetens resursanvändning såsom exempelvis hur medarbetarnas kompetenser används, systemanvändning, bemanning med mera. Dessa aspekter beskrivs då de är viktiga

för att målen och den rätta kvaliteten ska uppnås samtidigt som de har stor betydelse även när det gäller produktivitet och ekonomiskt utfall.

Därutöver ingår i verksamhetsplanerna avsnitt om budgeten samt om enhetens/avdelningen planerade uppföljning och analysarbete samt utvecklingsarbete under året.

Med verksamhetsplanen som grund gör verksamheterna sedan uppföljningar i samband med årets tertialrapporter och vid verksamhetsberättelsen. Stor vikt läggs vid uppföljning och utvecklingsarbete. Samtliga enheter/avdelningar genomför kund- eller medborgarundersökningar och några av verksamheterna använder en strukturerad metod för värdering av måluppfyllelse och identifiering av förbättringsområden.

Med utgångspunkt från analys av uppföljningar och resultat sker utvecklingsarbete i olika former beroende på verksamhetens karaktär. Detta kan handla exempelvis om tjänsteutveckling eller mer generellt inriktad verksamhetsutveckling. Några av verksamheterna har i viss mån också utbyte med universitet eller högskola i vissa forum vilket kan tillföra viktiga erfarenheter och bidra till kunskapsutveckling.

Verksamheterna använder också Lean som förhållningssätt och metod för att engagera alla medarbetare i att arbeta smartare och mer effektivt samt höja kvaliteten och kundvärdet. Här ingår ofta moment som exempelvis daglig styrning, problemlösning, genomförande av förbättringsförslag i ”stort och smått”, standardisering av processer och rutiner med mera. Lean-arbetet anknyter till verksamhetsplanerna och kompletterar det kvalitetsarbete som beskrivs ovan, särskilt med avseende på ständiga förbättringar och effektiviseringar i vardagsarbetet .

Lokala utvecklingsprogram

Utifrån nämndens nuvarande ansvarsområden finns det ingen naturlig koppling till de lokala utvecklingsprogrammen.

Stadens program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning

Nämnden ska bidra till uppfyllelse av målen i stadens program genom kontaktcenterverksamheten som så långt det är möjligt ska anpassa servicen till medborgarnas olika förutsättningar vad

gäller funktionsnedsättningar. Detta beskrivs ovan under målen 1.1, 1.2, 1.6 och 4.6.

Därutöver bidrar nämnden till att målen i stadens program uppnås enligt nedan.

Alla ska kunna förflytta sig, vistas i och använda Stockholms stads inne- och utemiljö

Nämnden tillser att det råder god tillgänglighet till de lokaler som nämnden förhyr. I stöd till andra nämnders lokalplanering beaktas tillgänglighetsaspekter. Vidare ställer nämnden krav om tillgänglighet i samband med upphandlingar.

Alla ska kunna få information och kommunicera utifrån sina förutsättningar

Nämnden strävar efter att informera om sin verksamhet på ett enkelt, begripligt och lättläst sätt. Det finns kunskap om inläsningstjänster och hur dessa beställs vid behov. Webbredaktörerna inom kontaktcenter ska bidra till ökad tillgänglighet vad gäller övriga nämnders information på stadens webbplatser.

Alla ska bemötas med kunskap och respekt och själva vara med och bestämma i frågor som gäller honom eller henne

Inom kontaktcenter ska kompetensutvecklingsinsatser genomföras avseende personer med olika typer av funktionsnedsättningar och deras möjligheter att kommunicera med verksamheten. Arbetssätt och bemötande stärka den enskildes möjligheter till delaktighet och möjlighet att bestämma i frågor som berör henne eller honom. Fortsatt utbildning/coachning gällande bemötande ska också genomföras.

Allas arbetsförmåga ska tas tillvara

Nämnden säkerställer att diskriminering inte förekommer vid rekrytering. Medarbetarna inom HR-service har särskild utbildning gällande icke-diskriminering. Under året ska en utbildning om bl a icke-diskriminering ges även till övriga verksamheter. Arbetsmiljön utformas så att den fungerar för arbetstagare med funktionsnedsättningar

Bilagor

1. Blanketter
2. Servicenämndens prislista
3. Väsentlighets- och riskanalys med internkontrollplan
4. Jämställdhets- och mångfaldsplan
5. Plan för upphandling