



**Stockholms
stad**

Medborgarservice

Tjänsteutlåtande
Dnr: HÅ 2023/643

2023-12-27

Handläggare

Sabrina Hansson
Telefon: 08-508 21 350

Till

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2024-03-21

Verksamhetsberättelse 2023

Enheten Medborgarservice

Medborgarservice

0850821350

start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	4
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	5
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	7
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	16
Uppföljning av ekonomi	23
Investeringar	23
Medel för lokaländamål	23
Övrigt	23
Systematiskt kvalitetsarbete.....	23
Redovisning av synpunkter och klagomål	24
Övrigt	26

Sammanfattande analys

Sammanfattande analys

Enheten har vid årets slut uppfyllt samtliga mål, indikatorer och aktiviteter med undantag av en indikator som berör feriejobb. Enheten har tillhandahållit 700 arbetstillfällen i egen regi under hela året. Det är 300 färre arbetstillfällen än planerat. Det beror på att indikatorer för både arbetstillfällen och anställningar ökades kraftigt den 31 maj. Systemet CRM stängde samtidigt för registrering av fler arbetstillfällen inför sommarlovet. Det blev därmed en stor utmaning att få till 1000 arbetstillfällen inom ramen för höstlov och jullov. Däremot har enheten tillsatt över 1000 feriejobb vilket är en ökning med över 300 feriejobb jämfört med Verksamhetsplan 2023. Detta tack vore den goda samverkan som enheten har haft med Arbetsmarknadsförvaltningen samt Skärholmens stadsdelsförvaltning och Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning.

Under perioden januari – mars bedrev enheten alla sina verksamheter på Telefonvägen 30, plan 5. Sedan april lokaliserades enheten delvis i Älvsjö och delvis på Telefonvägen 30 plan 8. Arbetet med att komma till rätta med den fysiska arbetsmiljön efter flytten har prioriterats under hela året. Alla åtgärder som enheten kunde påverka har åtgärdats. Däremot finns det kvar stora brister i den fysiska arbetsmiljön i lokalen i Älvsjö som enheten inte kunnat påverka. Det har resulterat i att en process för att samlokalisera enheten i lämpliga lokaler har inletts. Enheten har även haft stora utmaningar vid byte av telefonsystem, byte av system för handläggning av färdtjänst, byte av system för hantering av feriejobb samt stora problem med att få igång medborgarkontorets datorer i samband med flytt. Det har lett till att enheten fick avbryta deltagande i projektet om det pedagogiska arbetssättet som initierades tillsammans med andra stadsdelsförvaltningar och Intro Stockholm.

Alla verksamhetsområden inom enheten har ändå förbättrat sina resultat jämfört med Tertialrapport 2. Några exempel är att det inte längre är några väntetider till föräldrastödsutbildningarna, inklusive Komet. Enheten erbjuder även programmet "På rätt väg" för att stötta anhöriga och föräldrar till ungdomar på väg in i kriminalitet.

Alla nyanlända som bor på Personnevägen eller Bjällerkransen har deltagit i temakvällar om bostadsvägledning och har börjat söka bostad på egen hand med eller utan stöd från enhetens samhällsvägledare. Cirka 87 % av de nyanlända som behövde lämna sina genomgångsbostäder i år har skaffat eget boende.

Barnfamiljer har fått en tid hos budget och skuldrådgivning inom en vecka, och övriga hushåll fått vänta i snitt 30 dagar. Arbetssituationen har förbättrats och det funnits utrymme att arbeta mer förebyggande. Ett exempel är att budget och skuldrådgivarna har deltagit i Sommar på Älvsjö torg vid två tillfällen för att informera om sitt arbete. Däremot märks en ökning i antalet pågående ärenden och det gäller även skuldsatta barnfamiljer. Även inflödet har ökat. Enheten har även uppmärksammat att många personer som kommer i kontakt med en budget- och skuldrådgivare har en komplex ekonomisk situation som kräver mycket tid att lösa vare sig det handlar om rådgivning eller skuldsanering.

Medborgarkontoret har under året utvecklats genom att ta över konsumentvägledning i egen regi samt har utökat sina öppettider och har fasta telefontider för att förenkla för medborgarna

att komma i kontakt med en samhällsväglare, en anhörigkonsulent och/eller en konsumentväglare. Medborgarkontoret är även tillgängligt under hela dagen via mejl.

Kvalitet- och utvecklingsarbete

En mindre organisationsförändring har genomförts under våren som berört gruppen samhällsväglare. En tjänst har omvandlats till färdtjänstsamordnare. Alla samhällsväglare bemannar Medborgarkontoret, handlägger färdtjänst och håller minst en kurs per termin vad gäller föräldrastöd. Utöver det har två samhällsväglare socialt stöd till nyanlända som sidouppdrag, två har anhörigstöd och två har konsumentvägledning. Det har lett till att det inte längre finns några väntetider för handläggning av färdtjänst. Det har också underlättat processen att ta fram nya rutiner och nya arbetssätt vad gäller socialt stöd, anhörigstöd och konsumentvägledning.

Inom budget och skuldrådgivning har enheten reviderat informationsmaterial som bättre passar personer med funktionsvariationer. Enhetens budget och skuldrådgivare har även genomgått en webbutbildning om suicidprevention och har tagit fram en rutin som gäller för hela enheten.

Inom feriejobb har enheten arbetat med att ta fram nya rutiner och informationsmaterial som bättre passar de nya volymerna och man har införskaffat mass-sms kopplat till outlook för att förenkla kontakten med ungdomar och effektivisera en del av arbetsprocesserna.

Kompetensutveckling

Alla medarbetare har gått webbutbildning för att förebygga hot och våld, brandskydd, informationssäkerhet och GDPR. Enhetens medarbetare har även haft HLR-utbildning både i Älvsjö och på Telefonplan.

Alla samhällsväglare har gått utbildning om allmän och grundläggande konsumentvägledning.

Budget- och skuldrådgivarna har deltagit i de årliga BuS-dagarna som anordnas av Konsumentverket.

Medarbetarnas delaktighet

Medarbetarna har varit delaktiga i framtagandet av Verksamhetsberättelsen. Enhetschefen har bokat tider med alla medarbetare utifrån verksamhetsområdet för att analysera och kommentera indikatorer, aktiviteter och enhetsmål.

Verksamhetsberättelse behandlas på APT 2024-01-22

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden

— Ingen

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst

— Ingen

Nämndmål: Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor

— Ingen

Beskrivning

Målet nås genom samverkan, kunskapsbaserat förebyggande arbete, tidiga och samordnade insatser samt intensivt stöd till barn och ungdomar och deras föräldrar med stora behov. Arbetet omfattar såväl familjerättsliga frågor och uppsökande fältarbete som insatser med och utan biståndsbeslut. Informationsutbyte mellan socialtjänst, polis och andra relevanta myndigheter fungerar väl i syfte att barn och ungdomar får rätt stöd i rätt tid. kompetensutveckling erbjuds samarbetsaktörer vad gäller orosanmälningar. Arbetssättet Signs of safety kommer att fortsätta implementeras i verksamheten.

Barn i behov av stöd är delaktiga i sin utredning och får insatser med god kvalitet. Medarbetare är drivande i arbetet avseende jämställdhet, jämlikhet samt barns rättigheter.

Förväntat resultat

- Färre ungdomar hamnar i missbruk, kriminalitet och drabbas av psykisk ohälsa.
- Barn och ungdomar i behov av stöd, upptäcks tidigt och erhåller ett kunskapsbaserat stöd
- Barn och ungdomar får tidiga och samordnade insatser.
- Föräldrar erbjuds stöd och får verktyg för föräldraskap.
- Stadsdelsnämnden och samverkansaktörer har god kännedom om orosanmälningar och hur sekretess/informationsutbyte kan ske.

Enhetsmål: Enheten erbjuder föräldrastödsprogram 0 - 18 år till alla föräldrar som anmäler sig

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Enheten har tillgång till rätt antal gruppledare för att kunna genomföra de olika föräldrastödsprogrammen.
- Att ingen förälder ska behöva vänta längre än sex månader för att bli erbjuden ett föräldrastödsprogram.

Analys


Målet har uppfyllts och det beror på en organisationsförändring som genomfördes år 2022 och som lett till att enheten idag har en samordnare för föräldrastöd. Det har gett både en tydlig överblick gällande behovet samt en bättre struktur i arbetet. Alla samhällsvägledare på


enheten är även utbildade gruppleddare för föräldrastödsutbildningar. Det har gett en positiv effekt och kommer ge en bra grund för att kunna erbjuda alla föräldrastödsprogram utan väntetider.

I Hägersten Älvsjö har det under 2023 varit en något låg andel utbildade föräldrar i relation till antalet intresseanmälningar i alla program förutom ABC Tonår och Föräldraskap i Sverige. Intresset är högt för Komet och behovet av grupper är därför stort. Att något färre utbildats är dock förväntat då en del tackar nej efter erbjudande om grupp och en del som anmält sig till Komet inte bedöms aktuella för den insatsen. Under året har det genomförts 32 utbildningar varav 19 ABC, 8 Komet, 1 Föräldraskap i Sverige och 4 aktivt föräldraskap.

Enkät svar från föräldrar som genomgått utbildningar under år 2023 i Hägersten-Älvsjö visar att de är nöjda med utbildningarna, de kan rekommendera både ABC och Komet, och tycker att de leder till förbättringar. Majoriteten upplever en förbättrad relation och samarbete med barnet samt ett förbättrat självförtroende som förälder.

Samverkan inom förvaltningen har förbättrats genom att enheten har byggt upp och är sammankallande för en styrgrupp med representanter från hela förvaltningen som arbetar med föräldrastöd. Styrgruppen för föräldrastöd har träffats två gånger per termin. Det har varit en utmaning att se till att alla utbildade gruppleddare inom förvaltningen håller i utbildningarna kontinuerligt men det har blivit bättre vad gäller tillgång till olika lokaler för att kunna ha planerade utbildningar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal månader som föräldrar i genomsnitt får vänta på att bli erbjuden ett föräldrastödsprogram	1				6		VB 2023
<p>Analys</p> <p>Indikatorn uppfylls.</p> <p>Förvaltningen erbjuder ett föräldrastödsprogram i stort sätt utan väntetid från och med en förälder har anmält sig via Plus Portalen.</p> <p>Väntetiderna gällande ABC-utbildningar är cirka 1 månad. Det beror på att förvaltningen har lyckats erbjuda fler ABC kurser än beräknat.</p> <p>Det finns inte heller några väntetider för Komet-utbildningar. Förvaltningen har köpt 4 kurser externt under hösten 2023 för att få ner väntetiderna samt har själva erbjudit flera Komet kurser än beräknat.</p> <p>Det finns inga väntetider till Föräldraskap i Sverige. Anledningen är att de flesta samhällsvägledare är utbildade i Föräldraskap i Sverige och håller i kurserna kontinuerligt efter behov. Intro Stockholm och Welcome House erbjuder också Föräldraskap i Sverige till nyanlända.</p>							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten ska rekrytera och utbilda gruppleddare till alla föräldrastödsprogram	2023-01-01	2023-12-31	
<p>Analys</p> <p>Under året har enheten utbildat sammanlagt 25 gruppleddare. Bedömningen är att det finns tillräckligt med gruppleddare att tillgå gällande ABC 0-2 år, ABC 13-18 år, Komet 12-18 år. Enheten behöver fortsätta rekrytera och utbilda gruppleddare till ABC 3-12 år och Komet 3-11 år samt På rätt väg. Dessa kurser är de mest populära just nu och förvaltningen behöver öka antalet gruppleddare för att möta behovet.</p>			

KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

— Ingen

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

— Ingen

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter är energieffektiva och resurssmarta med en minimal klimatpåverkan

— Ingen

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämnden arbetar utifrån stadens klimathandlingsplan samt miljöprogrammet i sitt miljö- och klimatarbete. Stadsdelsnämndens lokala miljö- och klimathandlingsplan sträcker sig fram till slutet av 2023. Stadsdelsnämnden tar med sin handlingsplan ett krafttag vad gäller miljö- och klimatfrågorna, och växlar nu upp arbetet ytterligare i och med skärpta miljö- och klimatmål.

Stadsdelsnämnden arbetar med att kartlägga verksamheternas klimatpåverkan, och tar fram strategier för hur utsläppsminskningar ska ske. De två metoder som främst används är investeringar i utsläppsminskande utrustning och beteendeförändringar.

Klimatinvesteringsmedel söks för de projekt där investering i utsläppsminskande åtgärder inom stadsmiljöverksamhet eller verksamhetslokaler ses som den bästa lösningen. För att åstadkomma beteendeförändringar satsar nämnden på kompetenshöjande insatser i form av bland annat utbildningar i energieffektivt beteende i storkök och hållbara kontor, samt utvecklad intern samverkan om miljö- och klimatfrågor.

När upphandlingen av ny parkentreprenad görs under 2023 ska tydliga miljökrav ställas för att minska nämndens indirekta klimatpåverkan.


Verksamheter som köper in livsmedel ska genom ökad medvetenhet minska livsmedels negativa klimatpåverkan. Genom verktyget Hantera Livs och regelbunden uppföljning ska stadsdelsnämnden få ner sina utsläpp från livsmedel ytterligare under 2023. Livsmedelsinköp är stadsdelsnämndens största källa av växthusgaser.

Stadsdelsnämnden kommer att utveckla former för att inkludera civilsamhälle och näringsliv i klimatarbetet i större utsträckning. En del i detta är att arbeta med utökad medborgardialog.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden har slutfört samtliga aktiviteter i den lokala miljö- och klimathandlingsplanen.
- Klimatpåverkan från konsumtion har minskat, stadsdelsnämnden är på god väg att bli en fossilbränslefri organisation och klimatanpassningsåtgärder har vidtagits.
- Avfall som uppstår tas om hand på ett resurseffektivt sätt enligt avfallshierarkin och matavfall sorteras i alla lokaler där det är möjligt.
- Stadsdelsnämndens energiförbrukning har minskat med en fjärdedel av mandatperiodens mål om en 10 procentig minskning.
- Användningen av plast och engångsartiklar har minskat.

Enhetsmål: Enheten arbetar för att stadsdelsnämnden är en fossilbränslefri organisation med minimal klimatpåverkan

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Alla medarbetare är väl informerade om stadens och stadsdelsnämndens klimatarbete
- Genom miljömedvetna val, avfallssortering och medvetet resande verkar enheten för minskad klimatpåverkan

Analys


Målet uppfylls.

Enheten har 4 sl-kort som används av medarbetarna för resor i tjänst. Enheten har även två elcyklar som kan användas för möten i närområdet om det är möjligt.

För att minimera resandet mellan Älvsjö och Telefonplan har enheten avstämningsmöte och tjänstemöten via Skype. Under hösten började ZoomX att användas istället för Skype.

Enheten sorterar plast, metall, glas, pappersförpackningar, matavfall och glödlampor. Inga nya inköp av engångsartiklar i plast har gjorts under perioden maj - augusti 2023.

Datorer stängs av och lampor släcks vid arbetsdagens slut.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten utreder möjligheten att resa mellan Älvsjö och Telefonplan på ett miljövänligt och kostnadseffektivt sätt.	2023-04-01	2023-12-31	
Analys Utredningen har visat att under våren en stor del av arbetstid gick att resa i tjänst mellan Älvsjö och Telefonplan, främst via SL. Därefter har alla medarbetare planerat sina arbetsdagar på ett och samma ställe på bekostnad av flexibilitet och			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
effektivitet. Det har lett till stora utmaningar gällande den fysiska arbetsmiljön i Älvsjö som arbetsgivaren inte kan lösa. Slutsatsen är att enheten måste samlokaliseras så fort som möjligt.			

KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

— Ingen

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

— Ingen

Nämndmål: Stadsdelsnämnden bedriver verksamheterna inom tilldelad ekonomisk ram

— Ingen

Beskrivning

Verksamheterna ska bedrivas inom beslutad budget. Styrning och uppföljning ska vara tydlig. En tydlig ekonomistyrning och säkerhet i prognoser är en förutsättning för att skapa och behålla stabilitet i verksamheten. Enheterna följer regelbundet upp ekonomin genom kontakter mellan enhetschef, avdelningschef och controller inför månads- och tertialrapporter.

Nämndens lokalförsörjningsplan tas fram i samband med Underlag för budget 2024-2026. I lokalförsörjningsplanen slås nämndens långsiktiga arbete med lokaler fast, i syfte att tillgodose verksamheternas krav på ändamålsenliga och kostnadseffektiva lokaler. Inriktningen framåt är att hyra lokaler av stadens fastighetsägande bolag. Under 2023 kommer nämnden att öppna en ny förskola om sex avdelningar i kvarteret Zachrisberg nära Årstabergets pendeltågsstation.

Förväntat resultat

- Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.
- Stadsdelsnämnden hyr lokaler som är ändamålsenliga och kostnadseffektiva

Enhetsmål: Enheten bedriver verksamheten inom sin ekonomiska ram

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Alla enhetens verksamheter bedrivs med hög kvalitet på ett kostnadseffektivt sätt inom ramen för tilldelad budget.






Analys

Målet uppfylls

Enheten bedriver verksamheten inom sin ekonomiska ram och har haft kontinuerlig uppföljning med controller.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	698				1 000 st	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
Analys Indikator uppfylls inte. Enheten har tillhandahållit 698 arbetstillfällen i egen regi under hela året. Det är cirka 300 färre arbetstillfällen än planerat. Det beror på att indikatorer för både arbetstillfällen och anställningar ökades kraftigt den 31 maj. Systemet CRM stängde samtidigt för registrering av fler arbetstillfällen inför sommarlovet. Det blev därmed en stor utmaning att lyckas med den stora ökningen av arbetstillfällen inom ramen för höstlov och jullov.							
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi 	1 022 st	511 st	511 st		950 st	11 000	VB 2023
Analys Indikator uppfylls. Enheten har anställt 1022 ungdomar under året. 50 % har varit pojkar och 50 % flickor.							

Nämndmål: Ungdomar erbjuds meningsfulla feriejobb

— Ingen

Beskrivning

Målet nås genom att avsätta resurser för att utveckla arbetet med feriejobb. Stadsdelsnämnden ska erbjuda ungdomar feriejobb i syfte att skapa en meningsfull tillvaro under loven. Feriejobben är för många en första fot in på arbetsmarknaden, och mötet med arbetslivet kan få stor betydelse för unga människors framtidstro och utveckling. Stadsdelsnämndens arbete med feriejobb ska utvecklas under året och fler feriejobb ska erbjudas - särskilt inom stadsmiljöverksamhet. Möjligheter att erbjuda fler jobb inom integrations- och klimatområdet framöver ska undersökas under året.

Förväntat resultat

- Antalet tillhandahållna platser för feriejobb och antalet ungdomar som fått feriejobb i stadens regi har ökat.
- Stadsdelsnämndens arbete med feriejobben har utvecklats.

Enhetsmål: Enheten utökar antalet erbjudna feriejobb med särskilt fokus på stadsmiljöverksamhet

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

- Indikatorer uppfylls

Analys

Indikatorn "Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi" uppfylls och det beror på att enheten har förstärkt samverkan med Arbetsmarknadsförvaltningen och andra stadsdelsförvaltningar under året. Det har resulterat i att enheten fått fler arbetstillfällen än beräknat från både Arbetsmarknadsförvaltningen och andra förvaltningar.

Indikatorn "Antal tillhandahållna platser för feriejobb" uppfylls däremot inte. Enheten har tillhandahållit 698 arbetstillfällen i egen regi under hela året. Det är cirka 300 färre arbetstillfällen än planerat. Det beror på att indikatorer för både arbetstillfällen och anställningar ökades kraftigt den 31 maj. Systemet CRM stängde samtidigt för registrering av fler arbetstillfällen inför sommarlovet. Det blev därmed en stor utmaning att lyckas med den stora ökningen av arbetstillfällen inom ramen för höstlov och jullov.

Feriejobb sommarlov 2023

I år har 1406 ungdomar sökt feriejobb inför sommarlov. Det är cirka 800 färre ungdomar än förra året. Det beror på att ungdomar har lättare att få ett sommarjobb via den ordinarie arbetsmarknaden i och med att alla restriktioner kopplade till pandemin har tagits bort. Arbetsmarknadsförvaltningen har även valt i år att inte använda sig av SL för att sprida information om feriejobb.

Enheten har utökat antalet feriejobb under sommarlovet till 685. 11 ungdomar har avbrutit sin anställning. Lika många tjejer som killar har sökt och har blivit erbjudna feriejobb. Däremot är det framförallt tjejer som har tackat nej till anställning samt avbrutit anställningar. Det beror på att det har varit svårt att matcha tjejernas önskemål. De flesta tjejerna önskade sig jobb inom kultur och kontor. Enheten har haft fokus på stadsmiljöverksamhet och det har varit till killarnas fördel. Enheten behöver därmed se över utbudet av arbetstillfälle framöver.

Feriejobb höstlov 2023

I år har 267 ungdomar sökt feriejobb inför höstlov. Det är en ökning med 120 ungdomar jämfört med förra året. Det beror på att enheten aktivt har arbetat för att informera om möjligheten till att ansöka om höstlovsjobb.

Enheten har erbjudit feriejobb under höstlovet till alla behöriga ungdomar som ansökt. 227 ungdomar anställdes varav 48% killar och 52% tjejer. Det beror på att det var fler tjejer än killar som ansökt om feriejobb under höstlovet. 36 ungdomar tackade nej varav de flesta var tjejer. Främsta anledningen var att de fick ett annat arbete inom den ordinarie arbetsmarknaden.

Feriejobb jullov 2023







I år har 331 ungdomar ansökt om feriejobb inför jullov. Det är en ökning med 228 ungdomar jämfört med förra året. Det beror på att enheten aktivt har arbetat för att informera om möjligheten till att ansöka om jullovsjobb.

Enheten har erbjudit jullovsjobb till 136 ungdomar. 26 har tackat nej då de skulle åka iväg med familjen eller de fick ett annat arbete inom den ordinarie arbetsmarknaden. 110 ungdomar anställdes varav 57 % killar och 43 % tjejer. Det beror på att det var fler killar än tjejer som ansökt om feriejobb under jullovet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Utreda möjligheter att framöver erbjuda fler feriejobb inom integration och klimatområdet	2023-05-02	2023-12-31	
Analys Utredningen har visat att förvaltningen kan erbjuda minst 40 arbetstillfällen inom integration och klimatområdet under år 2024. Det blir en indikator för feriejobb inför kommande Verksamhetsplan.			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex ♀	88				83	83	2023
Analys Indikatorn uppfylls. Enheten har haft 100 % svarsfrekvens. Genomgång och analys av medarbetarenkät har gjorts på APT under april månad. Enheten har tagit fram en handlingsplan på APT under juni månad. Handlingsplanen har fokuserat på lön och lönekriterier. Handlingsplanen har följts upp på APT under november månad.							
  Sjukfrånvaro ♀	2,5 %	0,2 %	3,1 %		9 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
Analys Indikatorn uppfylls. Enheten har låg sjukfrånvaro.							
  Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	1,6 %	0,2 %	1,9 %		3,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
Analys Indikatorn uppfylls. Enheten har låg korttidsfrånvaro.							

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är en attraktiv arbetsgivare och har en god arbetsmiljö

— Ingen

Beskrivning

Stadsdelsnämnden kommer utifrån arbetsgivarperspektivet att ha fokus inom områdena; anställningar, arbetsmiljö, kompetensförsörjning samt chefsuppdrag och ledarskap.

Goda och trygga anställningsvillkor där medarbetares anställningsform är tillsvidareanställning på heltid är normen vid nyanställningar. Rekryteringsprocessen säkerställer att rekrytering sker kompetensbaserat och i linje med verksamhetens kompetensförsörjningsplan och bemanningsstrategi.

Systematiskt arbete inom arbetsmiljöområdet är ett prioriterat område för att medarbetare och chefer ska ha en god arbetssituation och förutsättningar att nå ett gott arbetsresultat. En god arbetsmiljö och ett närvarande ledarskap ska säkerställas genom balans mellan uppdrag och resurser, samt ett rimligt antal medarbetare per chef. För skyddsombud och chefer hålls gemensam utbildning i grundläggande systematiskt arbetsmiljöarbete regelbundet.

Att arbeta främjande och förebyggande med friskfaktorer för att sänka sjukfrånvaron och skapa en god social och organisatorisk arbetsmiljö är prioriterat. Friskvård är en viktig del inom arbetsmiljöarbetet för att skapa förutsättningar för medarbetare att må bra. Som personalförmån kan medarbetare i stadsdelsnämnden ta ut friskvård på arbetstid när arbetet och verksamheten så tillåter. Förvaltningen arbetar systematiskt med kort- och långtidsfrånvaro enligt den rehabiliteringsprocess som är gemensam för staden.

Under perioden augusti – november utför alla enheter arbetsmiljöronder som även inkluderar ett avsnitt rörande årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Resultatet av den årliga uppföljningen summeras på avdelnings- respektive nämndnivå och följs upp i samverkansgrupper tillika arbetsmiljökommittéer. Resultatet analyseras och eventuella åtgärder som är gemensamma för en stor del av stadsdelsnämnden samordnas.

Ett aktivt strategiskt kompetensförsörjningsarbete utifrån uppdrag och mål är fortsatt prioriterat för att utveckla, behålla samt rekrytera verksamhetskritisk kompetens. Varje verksamhet planerar kompetensutvecklingsinsatser och för att bibehålla en kontinuitet i verksamheten och stärka försörjningen av chefer och nyckelkompetenser är det även viktigt med en strategisk successionsplanering. Inom äldreomsorgen kommer den genomförda kartläggningen av formell kompetens ligga till grund för vidare utvecklingsinsatser för att säkerställa kompetensbehovet på kort och lång sikt. Vid rekrytering av chefer är det även viktigt att de fem kompetenserna i stadens chefsprofil är vägledande i rekrytering och urval.

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap där en helhetssyn kopplat till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. Ledarskapet ska vara präglad av

tillgänglighet, kommunikation, tillit och mod. Chefer ska stöttas och stärkas i detta för att på bästa sätt kunna leda sin verksamhet och i det uppmuntra medarbetare att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar med stockholmarnas fokus.

Chefer som är nya i sin chefsroll, genomgår chefsintroduktion för att få en god grund till vad som förväntas i uppdraget kopplat till personalansvar och att vara arbetsgivarföreträdare. Utvecklingsinsatser för chefer kan även ske genom stadens chefsutvecklingsprogram och upphandlade insatser.

Förväntat resultat

- För de anställningar som ingår ska normen vara tillsvidareanställning på heltid.
- Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet.
- Planering av kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål.
- Nya medarbetare och chefer får en god introduktion i uppdraget.

Enhetsmål: Enheten är en god arbetsgivare och har en god arbetsmiljö

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Enheten har en god arbetsmiljö som är fri från diskriminering, kränkande särbehandling och trakasserier.
- En sund arbetssituation råder
- Medarbetarna trivs på arbetsplatsen.
- Medarbetarna är väl förtroagna med sitt uppdrag och känner sig delaktiga och engagerade.
- På enheten ges medarbetarna möjlighet att utvecklas i sin yrkesroll.
- Nyanställda ges en gedigen och väl strukturerad introduktion.
- Enheten har en låg sjukfrånvaro.
- Medarbetarna utnyttjar friskvårdstimme/friskvårdssubvention i hög utsträckning.

Analys

Målet uppfylls helt.

Av resultatet från medarbetarenkäten framgår att enheten har en god arbetsmiljö, medarbetarna har en sund arbetssituation och de trivs på arbetsplatsen. Medarbetarna är även väl förtroagna med sitt uppdrag och känner sig delaktiga, engagerade och utvecklas i sin yrkesroll.

Medarbetarna utnyttjar både friskvårdstimme och friskvårdsbidrag.

Enhetens medarbetare har flyttat till nya lokaler under året och arbetet med den fysiska arbetsmiljön har skett systematiskt tillsammans med alla medarbetare på enheten och med stöd av enheten för intern service och innovation.

Enheten har tagit fram rutiner gällande introduktion för nyanställda på enhetsnivå.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

— Ingen

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap i alla verksamheter

— Ingen

Beskrivning


Målet nås genom att stadsdelsnämnden utför ett genomgripande arbete för att identifiera och analysera viktiga och samhällsviktiga verksamheter och processer. Stadsdelsnämndens kris-, kontinuitets- och beredskapsarbete är samordnat så att de hänger ihop, är effektivt och känt för de som berörs. Kunskapshöjande insatser inom krisberedskap och civilt försvar genomförs i stadsdelsnämndens verksamheter. Arbetet med krisstödsorganisation fortsätter, i syfte att ge stadsdelsområdets invånare stöd vid kriser. Stadsdelsnämnden avsätter resurser för att implementera de lokala tillämpningsanvisningarna för informationssäkerhet. Stadsdelsnämndens beredskap att hantera kriser och samhällsstörningar stärks genom ett systematiskt planeringsarbete samt övning.

De lokala anvisningarna för informationssäkerhet ska implementeras och alla medarbetare ska känna till hur nämnden arbetar med informationssäkerhet och dataskydd. Detta sker bland annat genom att de obligatoriska utbildningarna genomförs för samtliga medarbetare och genom det nätverk av informationssäkerhets- och dataskyddsambassadörer som finns på förvaltningen.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämndens verksamheter har en hög beredskap inför kommande kriser.
- Risk- och sårbarhetsanalysen är genomarbetad, dynamisk och välkänd för relevanta funktioner.
- Samhällsviktiga verksamheter och de verksamheter som är av vikt för dessa har en kontinuitetsplan som är övad.
- Stadsdelsnämnden har tre permanenta trygghetspunkter.
- Nödvändig information om dataskydd och informationssäkerhet har nått och är begriplig för samtliga medarbetare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla medarbetare ska genomgå de obligatoriska utbildningarna om dataskydd och informationssäkerhet	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Alla medarbetare i tjänst har genomgått båda utbildningarna.			
✓ Samtliga chefer ska genomgå utbildningen i informationssäkerhet och dataskydd som är framtagen för målgruppen	2023-01-01	2023-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Samtliga verksamheter ska ta fram en beredskapspärm där rutiner för krishantering ska finnas	2023-01-01	2023-12-31	
<p>Analys</p> <p>Enheten har tagit fram en beredskapspärm för krishantering. Den ska kompletteras med ytterligare rutin och material inom ramen för krisstödsarbete som kommer att utvecklas på Medborgarkontoret under år 2024.</p>			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

— Ingen

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är öppen, jämställd och demokratisk

— Ingen

Beskrivning

Målet nås genom att Agenda 2030 utgör ett stöd och genomsyrar nämndens verksamhets arbete med mänskliga rättigheter. Som beskrivs under respektive verksamhetsmål arbetar nämndens verksamheter med de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030 genom att vidareutveckla arbetet med barns rättigheter, jämställdhet, jämlikhet och nationella minoriteter. I detta sammanhang kommer nämnden se över och uppdatera handlingsplanen mot rasism och förvaltningens tjänsteutlåtande genomförs både en jämställdhetsanalys och en barnkonsekvensanalys i ärenden där detta är relevant. Arbetet med att nå klimat- och miljömålen sker systematiskt inom de verksamheter där det är möjligt och tryggheten och servicen i stadsdelsområdet stärks och utvecklas genom medborgardialoger.

Äldreomsorgen verkar för att skapa forum för dialog med målgruppen inom särskilda boende samt med seniorerna i den öppna verksamheten. I arbetet för en Äldrevänlig stad pågår ett utvecklingsarbete för samverkan med föreningar och andra aktörer för dialog, informations-, erfarenhets-, och idéutbyte med fokus på det gemensamma arbetet med att tillgodose de äldre medborgarnas behov av socialt innehåll, kultur, hälsa, fritid, vardagsmotion, social delaktighet och samvaro samt medmänskligt stöd.

Medborgardialoger kommer att genomföras för att stärka lokaldemokratin och nämnden ska även utreda möjlighet och genomföra medborgarbudet som ett sätt att utveckla det demokratiska inflytandet. Ett led i det är att arbetet med det lokala utvecklingsprogrammet ska återupptas och nämndens ambition är att programmet kommer att bidra till ett öppnare och mer inkluderande samtal och möten med stadsdelsområdets invånare.

Stadsdelsnämndens medborgarkontor i Älvsjö ger stöd och samhällsvägledning till stadsdelsområdets invånare. En prioriterad målgrupp är nyanlända. Nyanlända erbjuds samhällsvägledning i samband med inflyttning till stadsdelsområdet via mobil samhällsvägledning. Samhällsvägledarna förmedlar information om var det finns föreningsdrivna aktiviteter som ger möjlighet till språkträning, socialt nätverk och en

meningsfull fritid. Utvecklingen av stödet till nyanlända fortgår i samarbete med Arbetsmarknadsnämnden och SHIS där frågor om arbete och bostad har särskilt fokus. Samverkan med föreningar och civilsamhället ska stärkas genom gemensamma aktiviteter på Medborgarkontoret. Vidare planerar medborgarkontoret att införa besöksräkning och genomföra en kundundersökning.

Stadsdelsnämndens parker och grönområden ska i så stor utsträckning som möjligt vara tillgänglighetsanpassade. Nämnden arbetar med att få bort lätt avhjälpta hinder från lekplatser och bevakar tillgänglighetsfrågan i samtliga processer.

Förväntat resultat

- Att nämndens dialoger och inbjudan till deltagande om stadsdelsområdets utveckling ger nämnden tydligare kunskap om invånarnas önskemål och behov
- Att nämndens verksamheter har kunskap om stadens kvalitetsprogram och har stärkt sitt systematiska kvalitetsarbete
- Stadsdelsområdets invånare är nöjda med den service som medborgarkontoret erbjuder.
- Nyanlända som flyttat in i genomgångsbostäder i vårt stadsdelsområde har skaffat eget varaktigt boende.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnden ska anordna temakvällar för nyanlända tillsammans med civilsamhället och SHIS	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Enheten har anordnat temakvällar på Personnevägen med fokus arbete och utbildning tillsammans med civilsamhället, SHIS och Arbetsmarknadsförvaltningen (Jobbtorg och Welcome House). Nyanlända som bor på Bjällerkransen har också deltagit. Enheten har samarbetat med Röda korset och har fått igång läxhjälp både på Personnevägen och på Bjällerkransen. Enheten har samarbetat med Midsommargården och har fått igång språkcafé på Personnevägen.			
✓ Stadsdelsnämnden ska genomföra en nöjd-kund-undersökning på medborgarkontoret.	2023-09-01	2023-12-31	
Analys Enheten skulle ha kommit igång med Happy Index den 1 september men det dröjde fram till mitten av november innan all teknik var på plats och i bruk på Medborgarkontoret. Enheten kommer att använda Happy Index under de kommande åren för att ständigt utveckla verksamheten.			

Enhetsmål: Enheten erbjuder bostadsvägledning till alla nyanlända som bor på SHIS boende

● Uppfylls helt

Förväntat resultat


- Bostadsvägledning som enheten erbjuder leder till att nyanlända blir mer självgående i att söka egen bostad
- Alla nyanlända som bor i genomgångsbostäder via SHIS hittar eget boende inom 5 år.
- Samverkan med SHIS, civilsamhället och enheten för ekonomiskt bistånd och beroendefrågor stärks


Analys

Målet uppfylls.

Enheten har haft 7 temakvällar om bostadsvägledning på olika språk. Alla som bor på SHIS genomgångsbostäder för nyanlända på Bjällerkransen och Personnevägen har deltagit i temakvällar. Det har inte funnits behov av bostadsvägledning på Sjöbotten i Älvsjö i år. En positiv effekt av temakvällar om bostadsvägledning har varit att målgruppen har börjat visa intresse för att söka eget boende både på egen hand och med hjälp av enhetens samhällsväglare. En annan positiv effekt har varit att samhällsväglare via bostadsvägledning har fångat upp andra behov och svårigheter som vissa nyanlända har och kunnat slussa dem vidare inom förvaltningen för stöd och hjälp. En liten grupp som tidigare var analfabeter kan idag skriva och följa upp sitt ärende via bostadsförmedlingen.

En utvärdering av den praktiska bostadsvägledningen har gjorts. Det har resulterat i att SHIS har anställt en bostadsväglare på deltid som stöttar nyanlända att söka eget boende både individuellt och i mindre grupper. En samhällsväglare erbjuder individuell bostadsvägledning till nyanlända med omfattande stödbehov i samverkan med enheten för ekonomiskt bistånd och beroende.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel nyanlända som lämnar sina genomgångsbostäder och hittar ett eget varaktigt boende	87,5 %				85 %		2023
Analys Indikatorn uppfylls. Under året har 16 hushåll lämnat sina genomgångsbostäder. 14 hushåll har hittat ett eget varaktigt boende med stöd från enhetens samhällsväglare i samverkan med SHIS. 2 ensamstående kvinnor utan barn, båda med funktionsvariationer och sociala problem, har erbjudits tillfälligt boende av ansvarig socialsekreterare på enheten för ekonomiskt bistånd och beroende.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Civilsamhället som resurs för nyanländas väg till egen bostad inom ramen för LUM-projekt	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Projektet avslutats hösten 2023. Utvärderingen av projektet har tydligt visat att det inte är lämpligt att använda civilsamhället i frågor som rör bostadsvägledning.			

Enhetsmål: Enheten erbjuder ett socialstödsprogram med inriktning samhällsvägledning och samhällsorientering till alla nyanlända som bor på genomgångsbostäder via SHIS.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Nyanlända har nödvändiga kunskaper om hur det svenska samhället fungerar
- Nyanlända är självständiga efter avslutad etablering och har egen inkomst.

Analys

Målet uppfylls.

Enheten har erbjudit socialt stöd till nyanlända med fokus på Personnevägen. Enheten har haft temakvällar med tema arbete och utbildning samt har stöttat ungdomar som bor på Personnevägen med att söka både feriejobb och kollo. En enkät som gjorts efter varje temakväll har visat positiv respons från nyanlända. Det har även blivit tydligare för nyanlända vart de ska vända sig med frågor om arbete, sysselsättning och studier.

Enheten har haft samverkansträffar med SHIS och Intro Stockholm en gång per månad och har arbetat fram ett nytt sätt att samverka kring målgruppen. Intro Stockholm bemannar Personnevägen en gång per vecka medan enhetens samhällsvägledare erbjuder samhällsvägledning på Medborgarkontoret och enskilt i samarbetet med ansvariga socialsekreterare och biståndshandläggare på förvaltningen. Vi har sett en positiv effekt gällande tillit och förtroende och det är lättare för nyanlända att vända sig till samhällsvägledare idag än för ett år sedan. Vi har även noterat att det är flera nyanlända som är i aktiviteter både via Arbetsförmedlingen och via Welcome House idag än för ett år sedan. Några exempel på aktiviteter har varit olika föreläsningar, om bland annat hälsa, och praktiskt stöd för att skriva ett CV och ett personligt brev. Nyanlända har en bättre förståelse för hur samhället fungerar.

Enheten har i samarbetet med Welcome house anordnat datakurser till nyanlända som bor på Personnevägen. Behovet är stort då en del av de nyanlända har bristfälliga kunskaper i hur man använder en dator samt internet. Insatsen har uppskattats av de boenden och enheten planerar att fortsätta med datakurser till målgruppen.

Enheten har under året tagit fram en strukturerad samverkansöverenskommelse med avdelningen för individ och familjeomsorg och avdelningen för funktionsnedsättning och socialpsykiatri för att bättre stötta nyanlända med omfattande stödbehov. Samverkansöverenskommelsen kommer att implementeras under nästa år. Enheten har även förstärkt samarbetet med enheten för ekonomiskt bistånd och beroende som sedan hösten har deltagit i uppföljningsmöte med SHIS och Intro Stockholm.

Enhetsmål: Enhetens budget och skuldrådgivare har en hög tillgänglighet, har korta väntetider och arbetar förebyggande

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Barnfamiljer som kommer i kontakt med budget-och skuldrådgivare får en besökstid inom en vecka, övriga rådsökande får en besökstid inom fyra veckor.

- Invånarna har kännedom om budget och skuldrådgivning och kan lätt komma i kontakt med en skuldrådgivare

Analys

Målet uppfylls.

Enheten har under året utökat med en heltidstjänst. Personalförsörjningen är nu anpassad till behovet och väntetiderna för att komma i kontakt med en budget- och skuldrådgivare har kunnat hållas nere. Barnfamiljer som har varit i kontakt med enhetens budget- och skuldrådgivare har fått en besökstid inom en vecka i enlighet med stadens riktlinjer. Kötiden för ensamstående hushåll eller par utan barn har varit i snitt fyra veckor.

Inkomna och återaktiverade ärenden år 2023													
	jan	febr	mars	april	maj	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec	Total
2023	37	36	27	28	37	29	18	27	42	33	29	13	356
2022	33	34	38	29	26	29	6	38	16	33	35	17	334
2021	17	15	34	19	22	29	16	37	33	41	29	19	311

Det märks en ökning i antalet pågående ärenden och det gäller även skuldsatta barnfamiljer. Även inflödet har ökat och det är främst återaktiverade ärenden som ökat jämfört med förra året. Enheten har även uppmärksammat under året att personer som kommer i kontakt med budget- och skuldrådgivare har en komplex ekonomisk situation som kräver mycket tid att lösa vare sig det handlar om rådgivning eller skuldsanering.


Enheten har i samarbete med Begripsam och Autism Stockholm reviderat informationsmaterial om budget- och skuldrådgivning. Syftet har varit att göra det enklare för personer med neuropsykiatriska funktionsvariationer att ta till sig information om budget- och skuldrådgivning samt att anpassa arbetsmetoderna efter rådsökandens behov.

Budget- och skuldrådgivarna har i år deltagit i Sommar på Älvsjö Torg den 14 augusti och den 17 augusti för att informera om budget- och skuldrådgivning och hur man kommer i kontakt med en budget- och skuldrådgivare. Deltagandet har varit lågt och det kan bero på att ekonomi och skulder är känsloladdade ämnen. En lärdom är att hitta andra sätt att presentera verksamheten som väcker nyfikenhet och som avdramatiserar ämnet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Enheten utvecklar samverkan med Öppen diakoni för att nå flera skuldsatta i stadsdelen.	2023-01-01	2023-12-31	
Analys			
Som ett led i det utåtriktade arbetet har skuldrådgivarna på enheten deltagit vid Öppen diakoni i Uppenbarelsekyrkan vid fyra tillfällen under året i syftet att nå fler överskuldsatta. Det har inte gett önskad effekt. De flesta frågor från invånare rörde i första hand ekonomiskt bistånd och i andra hand övriga samhällsfrågor som mest kopplas till samhällsvägledning. Av den anledningen kommer enheten inte att fortsätta samverkan med Öppen diakoni i nuvarande form. Nya sätt att samverka och att nå flera skuldsatta tas fram i samband med verksamhetsplan för år 2024.			
✓ Enheten utökar samverkan inom förvaltningen	2023-01-01	2023-12-31	
Analys			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<p>Under året har budget- och skuldrådgivarna tagit emot praktikanter inom avdelningen för individ och familjeomsorg som ingick i VFU-programmet och har informerat om sin verksamhet. Enhetens skuldrådgivare har även tagit emot nyanställda på enheten för ekonomiskt bistånd och beroende för att informera om sin verksamhet och hur man kommer i kontakt med en budget- och skuldrådgivare. Budget- och skuldrådgivarna har haft Bo-kurs tillsammans med stödteamet från enheten för ekonomiskt bistånd och beroende för målgruppen som bor i tränings- och försökslägenheter. Budget- och skuldrådgivarna har även presenterat sin verksamhet för beställarenheten äldre under ett av deras APT i september.</p> <p>Budget- och skuldrådgivarna har även inlett ett samarbete med Steget framåt som är en daglig verksamhet för personer med funktionsvariationer under året. Budget- och skuldrådgivarna har haft en informationsträff med deltagarna på Steget framåt i samrådet med deras arbetskonsulenter kring arbetsmetoder och informationsmaterial.</p>			

Enhetsmål: Medborgarkontoret har en hög tillgänglighet och medborgarna är nöjda med den hjälp de erbjuds

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- 90 % av medborgarkontorets besökare är nöjda med den hjälp de fått
- En komplett ansökan om färdtjänst handläggs inom två veckor
- Anhörigstöd under 65 år erbjuds till alla som kommer i kontakt med medborgarkontoret i enlighet med stadens program
- Konsumentvägledning utvecklas i egen regi

Analys

Målet uppfylls.

Medborgarkontoret

Medborgarkontoret har haft sin verksamhet igång på Telefonvägen 30 plan 5 under perioden januari - mars 2023. Verksamheten flyttade tillbaka till Älvsjö den 3 april. I samband med flytten har öppettiderna utökats och fasta telefontider har inrättats för att underlätta för medborgarna att komma i kontakt med en samhällsvägleddare. Samhällsvägleddare övervakar dagligen funktionsbrevlådan och besvarar alla inkomna e-post från invånare inom 48 timmar.

Flytten tillbaka till Älvsjö ledde till arbetsmiljöproblem som har tagit mycket tid i anspråk att komma till rätta med. Det berodde på att flytten skedde samtidigt som ombyggnationen i övriga delar av byggnaden inte var klar. Alla arbetsmiljöproblem som enheten kunnat påverka har åtgärdats. Däremot finns det kvar stora brister i den fysiska arbetsmiljön i lokalen i Älvsjö som enheten inte kan påverka. Det har resulterat i att en process för att samlokalisera enheten har inletts. Enheten har även haft utmaningar vid byte av telefonsystem, byte av system för handläggning av färdtjänst, byte av system för hantering av feriejobb samt stora problem med att få igång medborgarkontorets datorer i samband med flytt. Det har lett till att enheten fick lämna projektet om det pedagogiska arbetssättet som initierades tillsammans med andra stadsdelsförvaltningar och Intro Stockholm. Enheten har även prioriterat att ta fram rutiner och arbetssätt för de olika verksamhetsområden som hanteras på Medborgarkontoret samt har tagit över konsumentvägledning i egen regi.

Färdtjänst


Enhetens största utmaning har varit hanteringen av färdtjänst. Antalet personer som söker färdtjänst har visat sig vara fler än väntat. Införandet av det nya systemet för handläggning av färdtjänst har belastat samhällsvägledare med mer administrativt arbete. Det har lett till att enheten under våren genomförde en mindre organisationsförändring. En heltidstjänst som samhällsvägledare omvandlades till färdtjänstsamordnare och alla samhällsvägledare handlägger nu färdtjänstärenden. Enheten har idag bättre koll på inflödet, har tagit fram statistik för uppföljning över tid och verksamheten anpassas efter behov. Det finns inte längre några väntetider gällande färdtjänst. Kompletta ansökningar handläggs inom två veckor. Enheten har under året handlagt cirka 650 ansökningar om färdtjänst.


Anhörigstöd

Två samhällsvägledare har anhörig som sidouppdrag. De har under våren arbetat med att revidera informationsmaterial samt uppdatera rutiner. Det har även tagits fram en uppföljningsfil för att följa upp både arbetet och statistiken.

Under året har enheten varit i kontakt med 45 anhöriga i behov av stöd. De flesta har erbjudits en besökstid utöver telefonrådgivning. Enheten har samverkat med andra stadsdelsförvaltningar för att kunna erbjuda anhörigstöd i grupp. Det är främst anhöriga till personer som tillhör LSS och/eller socialpsykiatri som ansöker om anhörigstöd. Enheten behöver utveckla arbetet med anhörigstöd med inriktning beroendeproblematik i samverkan med enheten för ekonomiskt bistånd och beroende.

Enhetens anhörigkonsulenter har utbildats i programmet "På rätt väg" som erbjuds inom ramen för anhörigstöd i syftet att stötta föräldrar och anhöriga till ungdomar som är på väg in i kriminalitet.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Nöjd-kundundersökning på medborgarkontoret	79				90		2023
Analys Indikatorn uppfylls delvis. Enheten har kommit igång med Happy index i mitten av november. Enheten behöver samla minst tre månaders statistik innan man kan börja arbeta med index. Utifrån aktuell statistik behöver enheten förbättra väntetider för att få hjälp. Enheten har redan tagit fram ett nytt sätt att arbeta med samhällsvägledning och ett nytt kösystem har beställts.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Medborgarkontoret utvecklas genom att ta över och utveckla Konsumentvägledning i egen regi	2023-05-02	2023-12-31	
Analys Två samhällsvägledare har konsumentvägledning som sidouppdrag och har erbjudit konsumentvägledning på grundnivå sedan den 1 september 2023. De har genomgått introduktionsutbildning om rollen som konsumentvägledare via Konsumentverket. Alla samhällsvägledare har gått utbildning i allmän konsumentvägledning. Enheten har inlett en samverka med Skärholmens stadsdelsförvaltning och har regelbundna ärendedragningar. Enheten har etablerat ett nätverk för mentorskap med konsumentvägledarna i Uppsala kommun samt arbetat med att ta fram rutiner och arbets sätt gällande konsumentvägledning.			

Uppföljning av ekonomi

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Enheten har tilldelats sammanlagt 20 600 000 kronor exklusive sökta projektmedel och tilldelat statsbidrag. Arbetet har bedrivits inom ramen för tilldelad budget och statsbidrag i och med att enheten bedriver sådana verksamheter som lätt kan anpassas till de givna ekonomiska förutsättningarna.

Enheten har haft en löpande dialog med economicontroller vid varje inköp som gjorts i samband med flytten till andra lokaler. Enheten har även valt att inte anställa timvikarier vid korttidsfrånvaro och i samband med rekrytering. Enheten har inte heller anställt sommarvikarier.

Enheten har i samband med flytt sett över sina avtal och har sagt upp det som inte längre behövs. Enheten har gjorts månadsvis kontroller i Portalen 11800 i samband med fakturahantering gällande telefoni och datorer samt teknisk utrustning.

Enhetens medarbetare har involverats i budgetuppföljning dels på APT och dels på avstämningsmöten.

Under hösten har en process för att samlokalisera enheten inletts eftersom lokalen i Älvsjö inte uppfyller kraven för att bedriva enhetens verksamheter. Enheten kan inte heller åtgärda alla brister gällande den fysiska arbetsmiljön som finns i lokalen i Älvsjö. Enheten har inlet processen genom att göra en behovsanalys utifrån ett ekonomiskt perspektiv. I processen har enheten för intern service och innovation involverats.

Systematiskt kvalitetsarbete

Utöver APT har enheten haft fasta avstämningsmöten för varje verksamhetsområde under hela året i syftet att löpande följa upp verksamheten tillsammans med berörda medarbetare samt för att ge medarbetare utrymme att komma med förbättringar och förslag. Ett exempel har varit den organisationsförändring som genomförts under året inom gruppen samhällsvägledare. Förslaget kom helt och hållet kommit från medarbetarna. Ett annat exempel har varit revidering av material, rutin och arbetssätt som budget- och skuldrådgivarna har arbetat fram under året med fokus personer med funktionsvariationer.

Under året har enhetens alla verksamheter prioriterat barnfamiljer. Gällande förändrade arbetssätt och metoder har enheten prioriterat föräldrastöd, budget- och skuldrådgivning, feriejobb och färdtjänst. Enheten har även tagit över konsumentvägledning i egen regi och det har inneburit en särskild kompetensutveckling.

Alla utvecklingsområden som enheten skulle fokuserat på under året har prioriterats och gett

positiv respons. Det är värt att nämna det otroliga resultatet gällande feriejobb. I år har över 1000 ungdomar fått feriejobb.

Stadens kvalitetsprogram har varit vägledande i verksamhetens arbete med att utveckla och stärka kvaliteten. Synpunkter och klagomål har behandlats på APT och har varit vägledande för att förbättra verksamheten speciellt vad gäller tillgängligheten. De som lämnat en synpunkt eller klagomål fick också återkoppling. Enheten har kommit igång med en kundundersökning på Medborgarkontoret med hjälp av Happy Index och har även utvärderat alla temakvällar som enheten haft på SHIS-boenden via egna enkätundersökningar.

Enheten har även inlett arbetet med kvalitetsledningssystem i ILS och har skapat en struktur i den gemensamma gruppdisker utifrån det. Enheten har inte arbetet med egenkontroller och VoR i ILS då detta har hanterats på avdelningsnivå för i år.

Redovisning av synpunkter och klagomål

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
Beröm	Antal beröm			4	4 st	<p>1. Enhetens feriejobbshandläggare har fått beröm av Arbetsmarknadsförvaltningen för det arbete som utförts under sommaren. Arbetet har beskrivits som både noggrant och metodiskt.</p> <p>2. En samhällsvägledare på Medborgarkontoret har fått beröm från tre invånare under samma vecka för ett bra service och ett gott bemötande.</p> <p>3. En skuldrådgivare har fått beröm av en invånare för gott bemötande, professionalitet och kvalitet i arbetet.</p> <p>4. Samordnare för föräldraskapsstöd har fått beröm av föräldrar som deltog i en ABC-kurs för gott bemötande och professionalitet.</p>
Från vem har klagomål, synpunkt eller avvikelser inkommit?	Annan (t.ex. okänd)					
	Invånare			2	2 st	<p>1. En invånare som tidigare haft kontakt med konsumentvägledning via Idéla har kontaktat enheten för att höra mer om konsumentvägledning i egen regi. Invånaren har även lämnat synpunkter gällande telefontider för konsumentvägledning. Enheten har planerat</p>

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder	
						regelbundna avstämningar för att följa upp verksamheten och anpassar verksamheten utifrån behovet. 2. Flera invånare har pratat med samhällsvägledare på medborgarkontoret gällande brevlådan.	
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen						
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)						
Vad gällde klagomålet, synpunkten eller avvikelserna?	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)						
	Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)						
	Bemötande						
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)						
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)						
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet						
	Fråga/idé						
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städad, avsaknad av material etc.)			1	1 st	1. Flera invånare har pratat med samhällsvägledare gällande brevlådan och har lämnat förslag att köpa större och säkrare brevlådan. Posten med internkuvert får inte alltid plats och det är ganska lätt att komma åt posten.	
	Hantering av personuppgifter						
	Kompetens						
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor						
	Tillgänglighet (öppetider, telefontider, fysisk miljö)				1	1 st	En invånare har lämnat synpunkter gällande telefontider för konsumentvägledning. Det är bara en tid på eftermiddagen. Invånaren föreslår flera tider på eftermiddagen och färre på förmiddagen.
	Utebliven/försenad insats eller						

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
	aktivitet					
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits			2	2 st	<p>1. Medborgarkontorets brevlåda har bytts ut till en större och säkrare brevlåda där det inte går att komma åt posten som ligger i brevlådan utan nyckel.</p> <p>2. Invånare som är i behov av konsumentvägledning kan även meddela via telefon eller mejl vilken dag och tid de önskar bli uppringda</p>

Övrigt

Synpunkter och klagomål

Det har inte inkommit klagomål under året. Däremot har enheten tagit emot två synpunkter eller snarare förslag till förbättringar från invånare samt har hanterat en del frustration från invånare som hade en koppling till bytet av telefonisystem. Enheten har även haft problem att få igång datorer som invånare använder på Medborgarkontoret i samband med varje flytt.

Inkomna synpunkter har lett till att brevlådan som finns på medborgarkontoret har bytts ut och tillgänglighet gällande konsumentvägledning har utökats.

Agenda 2030

År 2015 fattade FN beslut om Agenda 2030 som innehåller sjutton globala mål för en hållbar utveckling. Det är på den lokala nivån som stora delar av arbetet för att nå de globala målen genomförs. Enheten har bidragit till att uppfylla mål i Agenda 2030 genom sin ordinarie verksamhet med exempelvis samverkan både internt och externt, genom att vara en trygghetspunkt i stadsdelen samt genom jämställdhetsintegrering med särskilt fokus på nyanlända. Med utgångspunkt i Program för ett jämställt Stockholm och med hjälp av befintlig könsuppdelad statistik har enheten utvecklat en systematiskt och jämställd resursfördelning. Om verksamheterna uppmärksammat omotiverade könsskillnader i bedömningar, nöjdhet eller insatsernas framgång har detta analyserats och åtgärdats.

Enheten har under året prioriterat arbetet med barnfamiljer både vad gäller föräldrastöd och budget- och skuldrådgivning som ett sätt att stärka barnens rättigheter. Medborgarkontoret har även haft aktiviteter tillsammans med biblioteket med fokus barn och barnfamiljer under hösten.