



Handläggare
Sabrina Hansson
Telefon:08-508 21 350

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning
2023-02-23

Verksamhetsplan 2023

Enheten för medborgarservice

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	5
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	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	6
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	14
Redovisning av ekonomi	19
Resursanvändning	19
Budget 2023	19
Övrigt.....	21

Inledning

Enhetens uppdrag

Enheten för medborgarservice skapades den 1 april 2022 och är en sammanslagen enhet bestående av verksamhetsområdena samhällsvägledning, färdtjänst, anhörigstöd, socialt stöd till nyanlända, budget- och skuldrådgivning, konsumentvägledning, feriejobb och föräldrastöd. Enhetens målgrupper är alla invånare som bor i stadsdelsområdet. Enhetens mål är att erbjuda lättillgänglig service med hög kvalitet till stadsdelsområdets invånare.

Samhällsvägledning, handläggning av ansökningar av färdtjänst samt anhörigstöd erbjuds via medborgarkontoret som finns i Älvsjö. Medborgarkontoret erbjuder även bostadsvägledning till alla invånare som behöver hjälp att söka eget boende.

Socialt stöd till nyanlända erbjuds via mobil samhällsvägledning och i samverkan med SHIS och civilsamhället. Informationsträffar och temakvällar planeras och genomförs på de olika SHIS boenden som finns i stadsdelsområdet.

Enhetens budget- och skuldrådgivare följer riktlinjer för verksamheten i Stockholms stad som innefattar budgetrådgivning, skuldrådgivning, stöd vid frivilliga uppgörelser med fordringsägare, råd och stöd före, under och efter en skuldsanering via kronofogdemyndigheten samt utåtriktade informationsinsatser för att öka kännedomen om verksamheten.

Enheten erbjuder feriejobb till ungdomar i åldrarna 16 – 19 år. Feriejobb erbjuds under sommarlov men även under höst- och jullov.

Enheten erbjuder även föräldrastödsprogram 0 - 18 år till alla föräldrar som bor i stadsdelen och som anmäler sig via Plus Portalen. Att rekrytera och utbilda gruppledare är en viktig del i arbetet.

Verksamheten styrs och arbetar utifrån Socialtjänstlagen (SoL), Förvaltningslagen, Kommunallagen, Offentlighets- och sekretesslagen (OSL), FN:s barnkonvention, Hyreslagen samt Socialstyrelsens allmänna råd och rekommendationer. Verksamheten följer stadens riktlinjer och styrdokument.

Utvecklingsområden 2023

Under 2023 kommer enheten att prioritera den fysiska arbetsmiljön och ska säkra att medarbetare kan bedriva sina verksamheter i lämpliga lokaler. Enheten kommer även att lägga stort fokus kring att utveckla och kvalitetssäkra verksamheterna. En del av enhetens utvecklingsområden har vi redan under 2022 påbörjat arbetet med, detta arbete fortlöper även under hela 2023.

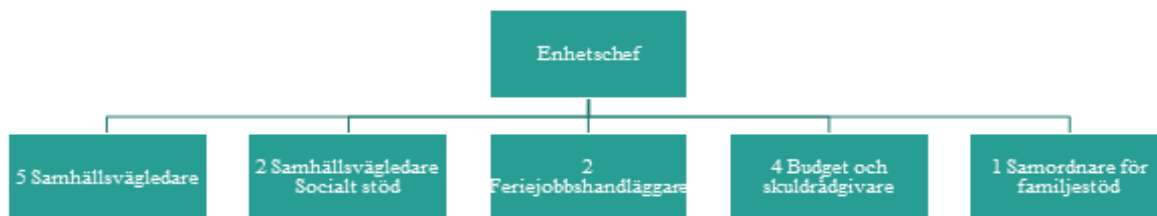
- Enheten ska utveckla samverkan inom förvaltningen för att rekrytera nya gruppledare och för att prioritera vilka program som ska erbjudas utifrån politiska uppdrag och behov. Samhällsvägledare utbildas i alla föräldrastödsprogram.
- Enheten utökar antal feriejobb från 500 feriejobb år 2022 till 700 feriejobb år 2023. Enheten behöver därmed se över sitt arbetssätt. Enheten ska utöka antal feriejobb främst under höst- och jullov samt kommer att arbeta med prioriteringar även under

höst- och jullov.

- Enheten ska utveckla samarbetet med Welcome house för att matcha nyanlända mot arbete redan under etableringstiden. Detta för att underlätta för nyanlända att även skaffa eget boende. Enheten ska även samarbeta med Bilda och andra delar av föreningslivet för att motverka det digitala utanförskapet som finns bland målgruppen.
- Som ett led i utåtriktat arbete men också för att öka tillgängligheten inom budget- och skuldrådgivning planeras deltagande vid Öppen diakoni i Uppenbarelsekyrkan under våren i syftet att informera och nå flera skuldsatta som bor i stadsdelen.
- Medborgarkontoret tar över konsumentvägledning i egen regi från och med september 2023 och samhällsväglare ska kompetensutvecklas inom området.

Organisationsbeskrivning

Enheten leds av en enhetschef som både är strategisk och operativ. Enheten består av en samordnare för föräldrastöd, två feriejobbshandläggare, fyra budget- och skuldrådgivare, två samhällsväglare som arbetar med socialt stöd till nyanlända tillsammans med SHIS, samt fem samhällsväglare som bemannar medborgarkontoret i Älvsjö, arbetar med anhörigstöd, handlägger färdtjänst och är gruppleddare i föräldraskapsprogrammen ABC, Komet och föräldraskap i Sverige.



Under år 2023 kommer enheten att se över resursanvändning vad gäller samhällsväglare. Sverige kommer att ta emot färre kvotflyktingar de kommande åren. Migrationsverkets prognos är även en minskning av skyddsbehövande som söker sig till Sverige.

Medborgarkontoret ska utvecklas och tar över konsumentvägledning i egen regi. Enheten saknar även en administrativ assistent och alla administrativa arbetsuppgifter är fördelade mellan alla anställda inklusive enhetschef. En effektiv användning av tilldelade resurser är av stor betydelse för att kunna erbjuda alla anställda en god arbetsmiljö.

Inför årets framtagande av verksamhetsplan har samtliga medarbetare bjudits in till en planeringsdag och korta avstämningsmöten för att ta fram mål, aktiviteter och indikatorer.

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

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

Nämndmål: Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor

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. Arbetsättet 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

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Föräldrarna anmäler sig via Plus Portalen. Samordnare för föräldrastöd har kontakt med alla föräldrar som anmäler sig och är ansvarig för att få ihop kurserna inklusive beställning av material och fika. Samordnaren är även ansvarig för att övervaka olika utbildningstillfällen och rekryterar nya gruppleddare efter behov.

Samordnaren deltar i stadens nätverk för föräldrastöd, deltar i förvaltningens styrgrupp för föräldrastöd samt planerar och håller i gruppleadmöten.

Resursanvändning

- En samordnare för föräldrastöd på heltid
- Sju samhällsvägledare arbetar deltid som gruppledare för de olika föräldrastödsprogrammen.

Uppföljning

Arbetet följs upp i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse. Samordnare för föräldrastöd och enhetschef har även fasta tider för avstämning för att följa upp arbetet, indikator och aktivitet.

Utveckling

- Enheten ska utveckla samverkan inom förvaltningen för att rekrytera nya gruppledare och för att prioritera vilka program som ska erbjudas utifrån politiska uppdrag och behov.
- Enheten planerar för gruppleadmöten två gånger per år för att kunna ha översikt inför planeringen över olika kurser samt stötta alla gruppledare i sin roll.
- Enheten utbildar samhällsvägledare i alla föräldrastödsprogram

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Antal månader som föräldrar i genomsnitt får vänta på att bli erbjuden ett föräldrastödsprogram	6		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten ska rekrytera och utbilda gruppledare till alla föräldrastödsprogram	2023-01-01	2023-12-31

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

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

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är en fossilbränslefri organisation med minimal klimatpåverkan

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

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Enheten köper in SL-kort som kan användas av medarbetarna för resor i tjänst. Användande av elcyklar är också möjligt, för möten i närområdet. När det är möjligt och inte påverkar

kvaliteten i arbetet hålls avstämningar och tjänstemöten digitalt. Enheten sorterar plast, metall, glas, pappersförpackningar, matavfall och glödlampor. Inga nya inköp av engångsartiklar i plast görs under 2023. Datorer stängs av och lampor släcks vid arbetsdagens slut.

Resursanvändning

Alla anställda på enheten

Uppföljning

Uppföljning sker i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse

Utveckling

Enheten är delvis lokaliserad i Älvsjö och delvis på Telefonplan. Enheten behöver utreda och se över på vilket sätt medarbetare kan resa mellan Älvsjö och Telefonplan på ett miljövänligt och kostnadseffektivt sätt

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten utreder möjligheten att resa mellan Älvsjö och Telefonplan på ett miljövänligt och kostnadseffektivt sätt.	2023-04-01	2023-12-31

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

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

Nämndmål: Stadsdelsnämnden bedriver verksamheterna inom tilldelad ekonomisk ram

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**Förväntat resultat**

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

Arbetssätt

Medarbetarna informeras kontinuerligt om budgetläget på APT och en levande diskussion förs om hur man kan hålla kostnaderna nere. Vi säkerställer välfungerande faktureringsprocesser, internt som externt med stöd av avdelningen för ekonomi och upphandling. Enhetschef har månadsvis avstämningar med economicontroller för att följa upp budget och tar fram eventuella budgetåtgärder.

Resursanvändning

Alla anställda på enheten



Uppföljning

Uppföljning sker i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse.

Utveckling

Tre samhällsväglare kompetensutvecklas i Agresso med stöd av avdelningen för ekonomi och upphandling

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	800 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	700 st	11 000	Tertial

Nämndmål: Ungdomar erbjuds meningsfulla feriejobb

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

Förväntat resultat

- Indikatorer uppfylls

Arbetsätt

Två handläggare för feriejobb samverkar internt och externt för att ta fram arbetstillfällen. Utbudet av arbetsplatser ska vara brett för att möta alla ungdomarnas önskemål, behov och funktionsvariation. Arbetet med prioriterade ungdomar sker även under höst- och jullov. Handläggare för feriejobb matchar ungdomar till lämpliga och meningsfulla arbeten samt ansvarar för anställningsmöten med alla ungdomar.

Resursanvändning

Två handläggare för feriejobb

Uppföljning




Uppföljning sker via Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse. Uppföljning sker även via bokade avstämningar med handläggare för feriejobb.

Utveckling

Enheten utökar antal feriejobb under höst- och jullov samt inför prioriteringar även för höst- och jullov. Under sommarlov utökas antal feriejobb inom stadsmiljöverksamhet

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utreda möjligheter att framöver erbjuda fler feriejobb inom integration och klimatområdet	2023-05-02	2023-12-31

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Sjukfrånvaro	9 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	3,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

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

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 ingås 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

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 förtrogna 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.

Arbetsätt

Enheten har 11 bokade APT per år där frågor som rör arbetsmiljö prioriteras. Som stöd i arbetet används framtaget årshjul. Enheten undersöker årligen arbetsmiljön dels via skyddsron (OSA), dels via medarbetarenkät och dels via personalpolicy. Utöver det har

enhetschef bokade avstämningsmöten med medarbetarna för att följa upp respektive verksamhetsområde och arbetsituation per verksamhetsområde. Organisatoriska förändringar sker alltid i dialog med medarbetare och fackliga representanter i enlighet med den lokala överenskommelsen. Enhetschef går igenom flextid i Lisa Självservice månadsvis för att följa upp att medarbetarna tar ut friskvårdstimme och friskvårdsbidrag samt att flexsaldo ligger inom ramen för den framtagna överenskommelsen. Enhetschef har medarbetarsamtal en gång per år med varje medarbetare på enheten där det bland annat tas upp behov av kompetensutveckling och egen utveckling. Den individuella planen följs upp en gång per år.

Resursanvändning

Alla anställda på enheten

Uppföljning

Uppföljning sker på APT samt via bokade avstämningsmöten och individuella samtal med varje medarbetare.

Uppföljning sker även i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse.

Utveckling

Enheten ska ta fram en introduktionsplan för nyanställda

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

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap i alla verksamheter

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämnden utför ett genomgripande arbete för att identifiera och analysera stadsdelsnämndens 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
Alla medarbetare ska genomgå de obligatoriska utbildningarna om dataskydd och informationssäkerhet	2023-01-01	2023-12-31
Samtliga chefer ska genomgå utbildningen i informationssäkerhet och dataskydd som är framtagen för målgruppen	2023-01-01	2023-12-31
Samtliga verksamheter ska ta fram en beredskapspärm där rutiner för krishantering ska finnas	2023-01-01	2023-12-31

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

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är öppen, jämställd och demokratisk

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
Stadsdelsnämnden ska anordna temakvällar för nyanlända tillsammans med civilsamhället och SHIS	2023-01-01	2023-12-31
Stadsdelsnämnden ska genomföra en nöjd-kund-undersökning på medborgarkontoret.	2023-09-01	2023-12-31

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

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

Arbetsätt

En samhällsväglare planerar temakvällar tillsammans med SHIS och civilsamhället enligt framtagen modul för bostadsvägledning. Bostadsvägledningen erbjuds på olika språk. Samhällsväglaren träffar även individuellt varje hyresgäst och visar praktiskt hur man ställer sig i olika bostadsköer och hur man söker bostad. Enheten har tätt samarbete med SHIS och har regelbundna uppföljningar. Samhällsväglaren har även nära samarbete med enheten för ekonomiskt bistånd och beroendefrågor när det gäller hushåll som har ekonomiskt bistånd. Enheten har sökt och fått beviljat projektmedel (LUM) för att rekrytera och utbilda volontärer i bostadsvägledning. Volontärerna erbjuder därefter bostadsvägledning på SHIS boende minst en gång per vecka. Syftet är att stärka nyanlända i att söka eget boende.

Resursanvändning

En samhällsväglare

Uppföljning

Arbetet följs upp i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse. Arbetet följs upp tillsammans med SHIS på bokade uppföljningsmöte månadsvis. Enhetschef och samhällsväglare stämmer av det dagliga arbetet på bokade avstämningsmöte veckovis.

Utveckling

Enheten har fått beviljat projektmedel (LUM) för år 2023 för att utbilda flera volontärer i bostadsvägledning. Enheten ska därmed rekrytera och utbilda flera volontärer som kan erbjuda bostadsvägledning i SHIS:s lokaler.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Andel nyanlända som lämnar sina genomgångsbostäder och hittar ett eget varaktigt boende	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Civilsamhället som resurs för nyanländas väg till egen bostad inom ramen för LUM-projekt	2023-01-01	2023-12-31

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

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

En samhällsväglare erbjuder samhällsvägledning på alla SHIS-boenden som finns i stadsdelsområdet utifrån behovet. Samhällsväglaren kartlägger alla nyanländas behov tillsammans med bovärdarna från SHIS och ser till att nyanlända får det stöd och hjälp de behöver från stadsdelsförvaltningen och övriga myndigheter. Samhällsväglaren skapar och uppdaterar samhällsorienteringsmaterial samt planerar och genomför temakvällar tillsammans med SHIS, civilsamhället och övriga samverkanspartner på olika språk. Samhällsväglaren möjliggör för nyanlända att delta i föreningslivets aktiviteter för att motverka isolering och underlätta integration. I samverkan med civilsamhället erbjuds även språkstöd utöver SFI i form av språkcafé och läxhjälp till både vuxna och barn. Samhällsväglaren deltar i olika nätverksmöten som arbetsmarknadsförvaltningen anordnar för att få information om olika nyheter eller bestämmelser om nyanlända.

Resursanvändning

En samhällsväglare

Uppföljning

Arbetet följs upp i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse. Uppföljning sker även via avstämningsmöte med enhetschef veckovis.

Utveckling

Enheten ska utveckla samarbetet med Welcome house för att matcha nyanlända mot arbete under etableringstiden.

Enheten ska samarbeta med Bilda och andra inom föreningslivet för att motverka det digitala utanförskapet.

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

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

Arbetsätt

Enhetens budget-och skuldrådgivare erbjuder telefonrådgivning inklusive öppen mottagning, mejlrådgivning via funktionsbrevlådan, fysiska möten, hembesök och distansmöten. Budget-och skuldrådgivarna nås via fasta telefontider 6 timmar/vecka där öppen mottagning ingår, och en funktionsbrevlåda för telefon-och mejlrådgivning till nya rådsökande. Medborgarna som kommer i kontakt med budget och skuldrådgivare registreras i systemet Boss+ och läggs i kö. 8 hushåll fördelas veckovis från kö som bokas på besök. Detta görs för att kunna

garantera en besökstid inom en vecka till barnfamiljer i enlighet med stadens riktlinjer. Budget-och skuldrådgivare arbetar även utåtriktad inom förvaltningen och med externa samarbetspartners genom planerade informationsträffar och i samverkan med civilsamhället.

Resursanvändning

Fyra budget och skuldrådgivare

Uppföljning

Uppföljning sker i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse. Uppföljning sker även genom fasta avstämningar med budget och skuldrådgivare månadsvis.

Utveckling

Som ett led i det utåtriktade arbetet men också för att öka tillgängligheten planeras deltagande vid Öppen diakoni i Uppenbarelskyrkan vid tre tillfällen under vårterminen. Enheten planerar och genomför minst fyra informationsträffar med verksamheter inom förvaltningen under 2023.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten utvecklar samverkan med Öppen diakoni för att nå flera skuldsatta i stadsdelen.	2023-01-01	2023-12-31
Enheten utökar samverkan inom förvaltningen	2023-01-01	2023-12-31

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

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

Arbetsätt

Enhetens samhällsvägledare samlokaliseras i Älvsjö och erbjuder samhällsvägledning genom att bemanna medborgarkontoret i Älvsjö, genom att övervaka medborgarkontorets funktionsbrevlåda samt genom att ta emot telefonsamtal från medborgarna under fasta telefontider.

Samhällsvägledare erbjuder anhörigstöd både via telefon och personligt möte. Samverkan med övriga stadsdelsförvaltningar sker för att kunna erbjuda gruppverksamhet.

Samhällsvägledare träffar alla medborgare som ansöker om färdtjänst på ett personligt möte eller hembesök samt handlägger ansökan.

Medborgarkontoret utvecklas under året genom Länsstyrelsens projektmedel § 37 och genom att ta över konsumentvägledning i egen regi från och med september 2023.

Resursanvändning

Fem samhällsväglare

Uppföljning

Uppföljning sker i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse. Uppföljning sker även via veckovis avstämning med samhällsväglare.

Utveckling

Samhällsväglare kompetensutvecklas i det pedagogiska arbetssättet genom Länsstyrelsens projektmedel enligt § 37. Medborgarkontoret tar över konsumentvägledning i egen regi och samhällsväglare kompetensutvecklas inom området.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2023	Periodicitet
Nöjd-kundundersökning på medborgarkontoret	90		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Medborgarkontoret utvecklas genom att ta över och utveckla Konsumentvägledning i egen regi	2023-05-02	2023-12-31

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Enhetens utvecklingsarbete följs upp under året och analyser görs för att tillförsäkra att enhetens resurser används på ett ändamålsenligt och effektivt sätt. Under år 2023 kommer enheten att prioritera resursanvändning vad gäller samhällsväglare. Dels för att Sverige kommer att ta emot färre kvotflyktingar och skyddsbehövande de kommande åren. Dels för att Medborgarkontoret ska utvecklas och tar över konsumentvägledning i egen regi. Enheten saknar även en administrativ assistent och alla administrativa arbetsuppgifter är fördelade mellan alla anställda inklusive enhetschef.

Medarbetarnas kompetens används vid de aktiviteter samt stöd och service som enheten erbjuder. Medarbetarna bidrar även med sin kunskap vid olika externa sammanhang som utbildningar, föreläsningar och deltagande i olika nätverk.

Enheten är delvis lokaliserad i Älvsjö och delvis på Telefonplan. Enheten behöver utreda och se över på vilket sätt medarbetare kan resa mellan Älvsjö och Telefonplan på ett miljövänligt och kostnadseffektivt sätt.

Budget 2023

Enheten har månatliga avstämningar med ekonomi. Vid avvikelser tas särskild plan fram.



Budgetår:	2023
Enhet :	Medborgarservice
Enhetschef:	Sabrina Hansson
Beloppen anges i TKr	
Budget- och skuldrådgivning	Budget
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	2 800
Övriga personalkostnader	100
Lokalkostnader	200
Entreprenader och köp av verksamhet	0
Övriga kostnader	300
<i>Summa kostnader</i>	3 400
<i>Summa netto</i>	3 400
Samhällsvägledning	
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	1 450
Övriga personalkostnader	30
Lokalkostnader	130
Entreprenader och köp av verksamhet	0
Övriga kostnader	90
<i>Summa kostnader</i>	1 700
<i>Summa netto</i>	1 700
Konsument	
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	0
Övriga personalkostnader	0
Lokalkostnader	0
Entreprenader och köp av verksamhet	500
Övriga kostnader	0
<i>Summa kostnader</i>	500
<i>Summa netto</i>	500



Medborgarkontoret	
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	0
Hysesintäkter	0
Bidrag och ersättningar	0
Försäljning	0
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	0
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	4 960
Övriga personalkostnader	70
Lokalkostnader	880
Entreprenader och köp av verksamhet	20
Övriga kostnader	370
<i>Summa kostnader</i>	6 300
<i>Summa netto</i>	6 300
Feriejobb	
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	8 368
Övriga personalkostnader	300
Lokalkostnader	0
Entreprenader och köp av verksamhet	0
Övriga kostnader	32
<i>Summa kostnader</i>	8 700
<i>Summa netto</i>	8 700

Övrigt

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 bidrar 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 och där på följande analyser utvecklas en jämställd resursfördelning. Om verksamheterna uppmärksammar omotiverade könsskillnader i bedömningar, nöjdhet eller insatsernas framgång analyseras och åtgärdas detta.

Kvalitetsarbete

Stadens kvalitetsprogram är vägledande i verksamhetens arbete med att utveckla och stärka kvaliteten. Enheten kommer under året att genomföra en kundundersökning på Medborgarkontoret samt kommer att göra en enkät om erbjuden bostadsvägledning inom ramen för LUM-projekt.

De som kommer i kontakt med vår verksamhet kan lämna synpunkter och klagomål, som sedan sammanställs och analyseras i det systematiska förbättringsarbetet. De som lämnat en synpunkt eller klagomål ges också ett svar.