

Dnr: HÄ 2023/623
Sid 1 (24)
2024-01-26

Handläggare
Sabrina Hansson

Till
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsnämnd
2024-02-22

Telefon: 0850821350

Verksamhetsplan 2024

Medborgarservice

Förslag till beslut

Enheten för medborgarservice

0850821350

sabrina.hansson@stockholm.se

start.stockholm

Innehållsförteckning

Inledning	3
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	4
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 mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	7
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: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	19
Redovisning av ekonomi	21
Resursanvändning	21
Budget 2024	22
Övrigt.....	23

Inledning

Enhetens uppdrag

Enheten för medborgarservice bildades den 1 april 2022 och är en 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, konsumentvägledning 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 både på Telefonplan och i Älvsjö.

Enhetens budget- och skuldrådgivare följer riktlinjerna 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 stadsdelsområdet och som anmäler sig via Plus Portalen. Att rekrytera och utbilda gruppledare är en viktig del i arbetet.

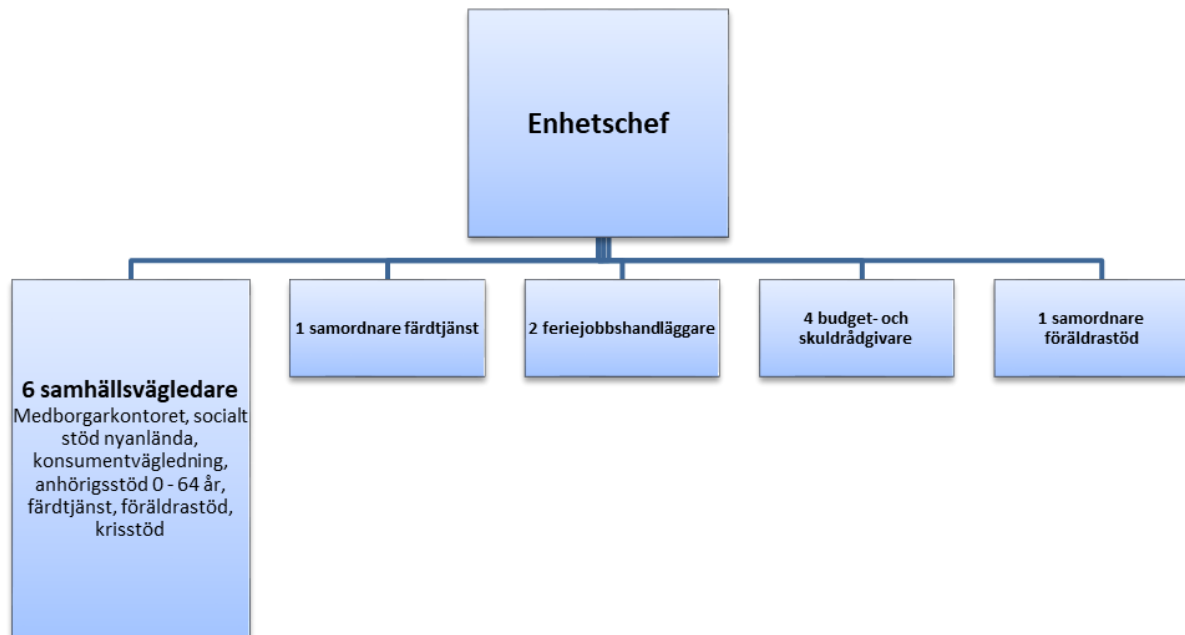
Verksamheten styrs och arbetar utifrån Socialtjänstlagen (SoL), Förvaltningslagen, Kommunallagen, Offentlighets- och sekretesslagen (OSL), FN:s barnkonvention, Hyreslagen samt Socialstyrelsens allmänna råd och rekommendationer. Verksamheten följer stadens riktlinjer och styrdokument.

Utvecklingsområden 2024

Under 2024 kommer enheten att prioritera den fysiska arbetsmiljön och ska säkra att medarbetare kan bedriva sina verksamheter i lämpliga lokaler samt att enheten samlokaliseras. Enheten kommer även att lägga stort fokus kring att utveckla och kvalitetssäkra verksamheterna genom att ta fram ett kvalitetsledningssystem som innefattar alla verksamhetsområden som enheten ansvarar för. En del av enhetens utvecklingsområden har vi redan under 2023 påbörjat arbetet med, detta arbete fortlöper även under hela 2024.

Organisationsbeskrivning

Enheten leds av en enhetschef som både är strategisk och operativ. Enheten består av en samordnare för föräldrastöd, en samordnare för färdtjänst, två feriejobbshandläggare, fyra budget- och skuldrådgivare, sex samhällsvägledare som arbetar med konsumentvägledning, socialt stöd till nyanlända tillsammans med SHIS, bemannar medborgarkontoret i Älvsjö, arbetar med anhörigstöd, handlägger färdtjänst och är gruppledare i föräldraskapsprogrammen ABC, Komet, föräldraskap i Sverige och På rätt väg.



Inför årets framtagande av verksamhetsplan har samtliga medarbetare bjudits in till en planeringsdag och korta avstämningsmöten för att ta fram mål, aktiviteter och indikatorer. Verksamhetsplan behandlas på APT 2024-02-19.

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 en effektiv samverkan, ett kunskapsbaserat förebyggande arbete, tidiga och samordnade insatser samt intensivt stöd till barn och ungdomar och deras föräldrar med stora behov. Arbets sättet Signs of safety, som innehåller en riskbedömningsmodell och lösningsinriktat samarbete, kommer fortsätta implementeras i verksamheten. Arbetet för en lättillgänglig socialtjänst med förebyggande insatser är i fokus. Resurser och arbetssätt anpassas för att möta upp införandet av en ny socialtjänstlag. Utvecklingsarbetet för att prioritera det uppsökande och förebyggande arbetet fortsätter, samt möjligheten att erbjuda tidiga och samordnade insatser. Socialtjänsten ska förstärka samverkan med förskola och skola för att tidigare identifiera barn så att stöd kan erbjudas till föräldrar.

Arbetet omfattar såväl familjerättsliga frågor, uppsökande arbete som insatser, med eller utan biståndsbeslut. 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 barn och ungdomar återaktualiseras då familjen erhållit effektiva insatser.
- Antalet barn som är delaktiga i planering och genomförande av sina insatser ökar.
- Fler föräldrar erbjuds stöd och får verktyg för föräldraskap.

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

Förväntat resultat

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

Arbetsätt

Förvaltningens arbete med föräldrastödsutbildningar leds av en styrgrupp med representanter från avdelningen för samhälle och service, avdelningen för individ och familjeomsorg och avdelningen för förskola. Föräldrarna anmäler sig via Plus Portalen samt via funktionsbrevlådan. 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 gruppledare efter behov. Samordnaren deltar i stadens nätverk för föräldrastöd, deltar i förvaltningens styrgrupp för föräldrastöd samt planerar och håller i gruppledarmöten.

Resursanvändning

- En samordnare för föräldrastöd på heltid
- Sex samhällsvägledare som arbetar deltid som gruppledare för de olika föräldrastödsprogrammen inklusive På rätt väg.

Uppföljning

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

Enhetschefen sammankallar till fyra styrgruppsmöten per år för att följa upp arbetet som utförs övergripande inom hela förvaltningen.


Utveckling

- Enheten planerar att erbjuda ABC 3-12 år på andra språk än svenska.
- Enheten planerar att ingå i en forskningsstudie om iKomet

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten erbjuder iKomet.	2024-01-15	2024-12-31
Enheten utreder möjligheten att erbjuda ABC 3-12 år på andra språk	2024-01-15	2024-12-31

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,4 kg CO ₂ per kg livsmedel	1,6 kg CO ₂ per kg livsmedel	År

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

Beskrivning

Stadsdelsnämnden arbetar kontinuerligt 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 utbildningar som till exempel hållbara vård- och omsorgsboenden samt en utvecklad intern samverkan om miljö- och klimatfrågor.

Förväntat resultat

- Klimatpåverkan från konsumtion minskar och stadsdelsnämnden är på god väg att bli en fossilbränslefri organisation.
- Stadsdelsnämnden ska minska inköp av plast- och engångsprodukter.
- Avfall som uppstår mäts och sorteras och tas om hand på ett resurseffektivt sätt .
- Stadsdelsnämndens energiförbrukning minskar med hälften av mandatperiodens mål om en tioprocentig minskning.

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

Arbetssätt

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 2024. Datorer stängs av och lampor släcks vid arbetsdagens slut.

Resursanvändning

- Alla medarbetare.

Uppföljning


Arbetet följs upp i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse.

Utveckling

- Enheten är delvis lokaliserad i Älvsjö och delvis på Telefonplan. En process mot samlokalisering har inletts.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten utreder möjligheten att samlokalisera alla enhetens verksamheter.	2024-02-01	2024-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	70 %	70 %	År

Nämndmål: Parker, förskolegårdar och naturmark utvecklas med fokus på biologisk mångfald och klimatanpassning

Beskrivning

Målet nås genom att vidta åtgärder som finns beskrivna i stadens handlingsplan för biologisk mångfald och i stadsdelsvist åtgärdsförslag för biologisk mångfald. Skötselplanen för

biologisk mångfald ligger till grund för arbetet med att stärka den biologiska mångfalden i Älvsjöskogens naturreservat. Reservatet fyller en viktig funktion för den biologiska mångfalden i stadsdelsområdet och i staden. Arbetet med att omvandla klippta gräsmattor till ängsmarker fortsätter. En avvägning görs med behovet av öppna ytor för rekreation och klippta gräsmattors funktion som kolsänkor.

Stadsdelsnämnden deltar i arbetet med gemensamma lekvärdesriktlinjer för förskolegårdar, som efter avslutat arbete ska implementeras. Syftet är att skapa pedagogisk kvalitet i utemiljön och gröna gårdar. Som en del av arbetet med gröna förskolegårdar tar stadsdelen i samarbete med SISAB fram ett pedagogiskt material som ska inspirera till arbete med biologisk mångfald och odling på förskolegården.

Arbetet med att öka andelen ekologiska livsmedelsinköp och måltider vidareutvecklas där forum för att främja lärande och utbyte mellan verksamheter kommer att vara prioriterat. Parallellt med detta kommer det att pågå en utredning inom förskolan angående möjligheten att starta en ny enhet som arbetar med frågor inom hållbar kost och livsmedelshantering. Inom äldreomsorgen fortsätter utvecklingsarbetet för att underlätta kloka livsmedelsinköp bland annat genom att ta fram en gemensam baslista över hållbara livsmedel tillsammans med äldreomsorgens dietist.

Målet nås vidare genom att stadsdelsnämnden arbetar med anpassa stadsdelsområdet till ett förändrat klimat i enlighet med handlingsplanen för klimatanpassning.



Förväntat resultat

-Stadsdelsnämnden stärker den biologiska mångfalden genom att vidta flertalet åtgärder utifrån de förslag som anges i det stadsdelsvisa åtgärdsförslaget för biologisk mångfald (SÅF) 2022.

-Stadsdelsnämnden vidtar klimatanpassningsåtgärder utifrån behov och arbetar i enlighet med handlingsplanen för klimatanpassning.

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

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	1 000 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	980 st	11 000 st	Tertial

Nämndmål: Invånarna är självförsörjande

Beskrivning

Målet nås genom att den som är i behov av ekonomiskt bistånd får stöd i att finna egen försörjning utifrån sina förutsättningar. Stadens utrednings- och bedömningsinstrument används. Invånare som kontaktar nämnden angående ekonomiskt bistånd får snabb och enkel information om rätten till bistånd och handlägningsprocessen. Nämnden arbetar aktivt med att förebygga felaktiga utbetalningar (FUT) genom att ge tydlig information till de sökande, genomföra egenkontroll, ha god kunskap om socialförsäkringarna och handlägnings- och kontrollrutiner. Om det framkommer misstanke om bidragsbrott, görs polisanmälan. Insatser från Jobbtorgen kopplas på i ett tidigt skede. Interna och externa insatser planeras och den enskilde görs delaktig i planeringen.

Nämndens egna arbetsmarknadsinsatser, arbetsträning, matchning, offentligt skyddad anställning (OSA) och Stockholmsjobb är steg på vägen mot ett eget arbete och försörjning för personer som står långt från arbetsmarknaden. Insatserna syftar bland annat till att öka möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att komma i arbete. För personer med funktionsnedsättning ska nämndens dagliga verksamheter utvecklas för att fler ska erbjudas arbetslivsinriktade insatser och få möjlighet att närma sig arbetsmarknaden. För personer som inte har möjlighet till ett arbete ska behoven av en meningsfull och utvecklande vardag säkerställas genom en individanpassad sysselsättning eller daglig verksamhet.

Stadsdelsnämndens medborgarkontor i Älvsjö ger stöd och samhällsvägledning till stadsdelsområdets invånare. En prioriterad målgrupp är nyanlända, vilka erbjuds samhällsvägledning i samband med inflyttning till stadsdelsområdet via mobil samhällsvägledning. Stadsdelsnämnden ska erbjuda ungdomar feriejobb i syfte att skapa en meningsfull tillvaro under loven. Stadsdelsnämndens arbete med feriejobb ska utvecklas under året och fler feriejobb ska erbjudas inom integrations- och klimatområdet. Stadsdelsnämnden ska även utöka samverkan och samarbete med föreningar för att ytterligare bredda variationen i erbjudna arbetstillfällen.

Förväntat resultat

- Andelen personer med ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen minskar.
- Fler unga och vuxna som står långt ifrån arbetsmarknaden får individuellt utformade insatser.
- Antalet tillhandahållna platser för feriejobb och antalet ungdomar som fått feriejobb i stadens regi ökar.

Enhetsmål: Enheten erbjuder meningsfulla feriejobb med fokus på att bredda variationen gällande arbets kategorier i erbjudna arbetstillfällen.

Förväntat resultat

- Indikatorerna 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. Enheten arbetar därför efter ett framtaget årshjul där det ingår information om feriejobb på chefsforum och information om feriejobb samt fördelning av arbetstillfällen procentuellt inom förvaltning på avdelningarnas ledningsgrupper. Handläggare för feriejobb matchar ungdomar till lämpliga och meningsfulla arbeten samt ansvarar för anställningsmöten med alla ungdomar. Handläggare för feriejobb ansvarar även för handläggning av tidrapporter.

Resursanvändning

- Två handläggare för feriejobb

Uppföljning

Arbetet följs upp i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse. Feriejobbshandläggare och enhetschef har även fasta tider för avstämning veckovis.

Utveckling

- Enheten utökar antal feriejobb inom integration och klimat.
- Enheten ska utöka samverkan och samarbete med föreningar för att ta fram fler arbetstillfällen inom kultur.
- Enheten använder sig av framtaget årshjul för att ta fram arbetstillfälle i god tid inför matchning.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Antal tillhandahållna platser för feriejobb inom klimat och integration i egen regi	40		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten utökar samverkan och samarbete med föreningar för att skapa fler arbetstillfällen för feriejobb inom kultur	2024-01-15	2024-12-31

Enhetsmål: Enheten erbjuder socialt stöd till nyanlända med särskilt fokus på bostadsvägledning.

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 är i sysselsättning och har en meningsfull fritid.

Arbetsätt

Två samhällsvägledare samarbetar med SHIS för att fånga upp vilka hushåll som är i behov av socialt stöd och/eller bostadsvägledning. Socialt stöd och bostadsvägledning erbjuds både i grupp och enskilt. Samhällsvägledarna erbjuder samhällsvägledning på Medborgarkontoret via drop in samt via bokade besök på Telefonplan. Enheten vill utveckla arbetet med samhällsvägledning genom att öppna upp för möjligheten att boka besökstider även på Medborgarkontoret. Samhällsvägledarna stöttar nyanlända i kontakt med statliga myndigheter samt samverkan med Welcome House och Intro Stockholm vad gäller sysselsättning, studier och arbete. Särskilt fokus läggs på att säkra att nyanlända ungdomar söker feriejobb, att nyanlända får anhörigstöd vid behov samt att barnfamiljer erbjuds föräldraskap i Sverige, föräldrastöd, förskoleplats och kollo. Barnfamiljer länkas även till öppen förskola. Samhällsvägledarna erbjuder även bostadsvägledning enskilt till nyanlända som har omfattande stödbehov.

Samhällsvägledarna deltar i stadens nätverk för samhällsvägledning nyanlända en gång per månad samt deltar i uppföljningsmöte med SHIS, Intro Stockholm och enheten för ekonomiskt bistånd och beroende varannan vecka.

Resursanvändning

- Två samhällsvägledare har som sidouppdrag socialt stöd till nyanlända och bostadsvägledning

Uppföljning

Arbetet följs upp i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse. Arbetet följs upp tillsammans med SHIS på bokade uppföljningsmöten varannan vecka. Enhetschef och samhällsvägledare stämmer av det dagliga arbetet på bokade avstämningsmöten veckovis.

Utveckling

- Enheten planerar att erbjuda socialt stöd till nyanlända även via bokade besökstider med tolk på medborgarkontoret.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten tar fram en ny samverkansmodell för att arbeta med nyanlända tillsammans med SHIS och enheten för ekonomiskt bistånd och beroende.	2024-01-15	2024-12-31
Enheten utreder möjligheten att erbjuda datakurser till nyanlända som behöver det.	2024-01-15	2024-12-31

Enhetsmål: Enhetens anhängkonsulenter har en hög tillgänglighet, korta väntetider och erbjuder anhängstöd 0-64 år i enlighet med stadens program

Förväntat resultat

- Invånarna har kännedom om anhängstöd och kan lätt komma i kontakt med en anhängskonsulent.

Arbetsätt

Två samhällsvägledare arbetar som anhängkonsulenter. De nås på Medborgarkontoret genom drop in, telefon och mejl. Anhängkonsulenterna har alltid ett telefonsamtal med anhänga för att kartlägga behovet och situationen. Rådgivning erbjuds redan vid första samtal och en besökstid bokas. I samverkan med andra stadsdelsförvaltningar erbjuder vi även gruppverksamheter till anhänga. Enheten erbjuder även "På rätt väg" inom ramen för anhängstöd där individuella samtal bokas.

Resursanvändning

- Två samhällsvägledare har sidouppdrag anhängstöd och är enhetens anhängkonsulenter.

Uppföljning

Arbetet följs upp i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse. Anhängkonsulenter och enhetschef har även fasta bokade tider för avstämning varannan vecka.

Utveckling

- Enheten erbjuder "På rätt väg" även inom ramen för anhängstöd.
- Enheten kommer igång med gruppaktiviteter till anhänga.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten utökar samverkan inom förvaltningen för att sprida information om anhängstöd.	2024-01-15	2024-12-31

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 4 timmar/vecka 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 i snitt 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 utåtriktat inom förvaltningen och med externa samarbetspartners genom planerade informationsträffar och i samverkan med civilsamhället.

Resursanvändning

- Fyra budget och skuldrådgivare

Uppföljning

Arbetet följs upp i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse. Uppföljning sker även genom fasta avstämningar med budget och skuldrådgivare varannan vecka.

Utveckling

- Enheten erbjuder öppen rådgivning på Medborgarkontoret i Älvsjö.
- Enhetens budget- och skuldrådgivare kommer att revidera nuvarande arbetssätt och metoder i och med implementeringen av stadens nya riktlinjer för handläggning av budget- och skuldrådgivning samt implementeringen av reviderat material som bättre passar invånare med funktionsvariationer.
- Enhetens budget- och skuldrådgivare deltar i en forskningsstudie vid Uppsala Universitet i samarbete med Regionen för att ta fram evidensbaserade metoder att arbeta med skuldsatta barnfamiljer.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten erbjuder öppen rådgivning på Medborgarkontoret i Älvsjö.	2024-02-01	2024-12-31
Enhetens budget- och skuldrådgivare deltar i en forskningsstudie tillsammans med Regionen och Uppsala Universitet för att ta fram evidensbaserade metoder för att arbeta med skuldsatta barnfamiljer.	2024-01-15	2024-12-31
Implementering av reviderat material om budget- och skuldrådgivning som bättre passar invånare med funktionsvariationer.	2024-01-15	2024-12-31

Enhetsmål: Enhetens konsumentvägledare har hög tillgänglighet, korta väntetider och erbjuder konsumentvägledning på grundnivå.

Förväntat resultat

- Invånarna får svar på sina frågor inom en vecka
- Invånarna har kännedom om konsumentvägledning och kan lätt komma i kontakt med en konsumentvägledare

Arbetsätt

Konsumenterna kommer i kontakt med en konsumentvägledare via funktionsbrevlådan eller via Medborgarkontoret. Inkomna ärenden fördelas veckovis. Konsumenterna får återkoppling främst via e-post eller telefon. Fysiska möten kan förekomma vid behov. Alla ärenden registreras och följs upp i systemet Sumera.

Resursanvändning

- Två samhällsväglare har som sidouppdrag konsumentvägledning och är enhetens konsumentväglare.

Uppföljning

Arbetet följs upp i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse. Uppföljning sker även genom fasta avstämningar med konsumentväglarna varannan vecka.

Utveckling

- Enheten fortsätter med kompetensutveckling inom konsumentvägledning via Konsumentverket och de årliga konsumentdagarna.
- Enheten upprättar en strukturerad samverkan med Skärholmen stadsdelsförvaltning för fortsatt utveckling av konsumentvägledning

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten utreder möjligheten till utåtriktat och förebyggande arbete i samverkan med Skärholmen stadsdelsförvaltning gällande konsumentvägledning	2024-01-15	2024-12-31

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

Förväntat resultat

- Medborgarkontorets besökare får ett bra bemötande och är nöjda med den hjälp de fått
- En komplett ansökan om färdtjänst handläggs inom två veckor

Arbetsätt

Medborgarkontoret är en öppen verksamhet dit invånare söker sig med sina frågor. Verksamheten formas således utefter vad invånarna behöver hjälp med. Enhetens samhällsväglare erbjuder samhällsvägledning genom att bemanna medborgarkontoret i Älvsjö, genom att övervaka medborgarkontorets funktionsbrevlåda samt genom att ta emot telefonsamtal från medborgarna under fasta telefontider. Samhällsväglarna arbetar aktivt med att följa besökarnas frågor för att kunna uppdatera medborgarkontorets information.

Samhällsväglare träffar alla medborgare som ansöker om färdtjänst på ett personligt möte eller hembesök samt handlägger ansökan. Arbetet samordnas av färdtjänstsamordnare som även är kontaktperson i kontakt med Regionen och ansvarar för all administration kring färdtjänst.

Resursanvändning

- Sex samhällsväglare och en samordnare för färdtjänst

Uppföljning

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



Utveckling


- Enheten förbättrar service till invånare genom införandet av NemoQ.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Happy index på Medborgarkontoret	83		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten tar fram ett dokument som samlar information om medborgarkontoret, förvaltningen, Regionen och statliga myndigheter	2024-01-15	2024-12-31

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 2024	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Sjukfrånvaro	5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	Tas fram av nämnd/styrel se	Tertial

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

Beskrivning

Stadsdelsnämnden kommer utifrån arbetsgivarperspektivet ha fokus inom områdena; trygga anställningsvillkor, systematiskt arbetsmiljöarbete, kompetensförsörjning och ledarskap.

Trygga anställningsvillkor där medarbetares anställningsform är tillsvidareanställning på heltid är normen vid nyanställningar. I bemanningsstrategin och inför varje rekrytering ingår att kartlägga möjligheten att erbjuda heltid till de medarbetare som ofrivilligt arbetar deltid.

Systematiskt arbetsmiljöarbete i vardagen är en friskfaktor och fortsatt 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. Stadsdelsnämnden tydliggör arbetet med friskfaktorer för att på ett främjande sätt förstärka hållbara, hälsosamma och attraktiva arbetsplatser.

Ett aktivt strategiskt arbete med kompetensförsörjning utifrån uppdrag och mål är fortsatt prioriterat för att utveckla, behålla samt rekrytera medarbetare med rätt kompetens för uppdraget. Vid bemanning och inför rekrytering är det av stor vikt att analysera vilken kompetensprofil som bäst matchar verksamhetens kommande uppdrag och mål, för att bibehålla en hög kontinuitet av rätt kompetens i verksamheten. Rekryteringsprocessen säkerställer att bemanning och rekrytering sker kompetensbaserat och i linje med en hållbar bemanningsstrategi för verksamheten.

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap, där en helhetssyn kopplat till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. En analys av förvaltningsorganisationen kommer att genomföras under året utifrån stadens nya riktlinjer för chefsstruktur samt riktvärde för antal medarbetare per chef. Organisationen ska, förutom att möjliggöra ett närvarande ledarskap, även skapa förutsättningar för medarbetare att ha inflytande över sin arbetssituation och vara delaktiga i verksamhetsutvecklingen. Detta är även ett led i att gemensamt nå måluppfyllelsen i medarbetarenkäten (ökat aktivt medskapandeindex (AMI)) samt ett stärkt arbetsgivarvarumärke både internt och externt.

Medarbetare ska uppmuntras att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar med stockholmarnas fokus i enlighet med kvalitetsprogrammet.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden har en hög andel tillsvidareanställda på heltid
- Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet
- Den totala sjukfrånvaron minskar till 8,5 %
- Strategisk kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål
- Förutsättningar för närvarande ledarskap förbättras
- Aktivt medskapandeindex (AMI) ökar till 79

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 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 skydds rond (OSA), dels via medarbetarenkät och dels via personalpolicy. Utöver det har enhetschef bokade avstämningsmöten med medarbetarna för att följa upp respektive verksamhetsområde och arbetssituation per verksamhetsområde. Organisatoriska förändringar sker alltid i dialog med medarbetare och fackliga representanter i enlighet med den lokala överenskommelsen. Enhetschef går igenom flexitid i Lisa Självservice månadsvis för att följa upp 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 medarbetare

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 skapar tillfälle utöver APT där hela enheten samlas för att främja samverkan internt samt ett gott arbetsklimat.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enhetens medarbetare planerar att delta i blodomloppet som en insats för att förbättra medarbetarnas hälsa och den psykosociala arbetsmiljön	2024-01-15	2024-12-31

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

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap för oväntade händelser

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämndens kris-, kontinuitets- och beredskapsarbete är samordnat så att de hänger ihop, är effektivt och känt för de som berörs. Stadsdelsnämnden ökar sin förmåga inom civil beredskap genom att uppdatera och ytterligare arbeta med Risk- och sårbarhetsanalysen (RSA) samt genom att arbeta för att stärka de kritiska beroenden/resurser som de samhällsviktiga verksamheterna behöver för att de ska kunna upprätthållas och stärkas.

Stadsdelsnämnden kommer under 2024 att tillsammans med de övriga stadsdelsnämnderna i söderort, Skarpnäck, Farsta och Enskede-Årsta-Vantör genomföra en gemensam övning för aktivering och kommunikation av och mellan trygghetspunkter.

Målet nås vidare genom att stadsdelsnämnden uppdaterar sin krisledningsplan samt övar, utbildar och utvecklar krisledningsorganisationen utifrån lärdomar och erfarenheter för att bli ännu bättre på att hantera oväntade händelser. Dessutom kommer stadsdelsnämndens krigsorganisation att övas i samband med STADSÖ 2024. Arbetet med krisstödsorganisationen fortsätter att utvecklas, i syfte att ge stadsdelsområdets invånare stöd vid kriser.

I arbetet med informationssäkerhet kommer prioriterade aktiviteter för 2024 att vara behörighetshantering, implementering av lokal anvisning inklusive PM3, incidenthantering, informationsklassning och informationssäkerhet inom upphandlingsförfarandet. Dessa prioriteringar kommer fortsättningsvis att ingå i internkontrollplanen även kommande tre år.

Förväntat resultat

- Risk- och sårbarhetsanalysen är genomarbetad, dynamisk och välkänd för relevanta funktioner och dess åtgärder genomförs för att stärka stadsdelsnämndens beredskap.
- Stadsdelsnämnden har tre permanenta trygghetspunkter.
- Nödvändig information om dataskydd och informationssäkerhet har nått samtliga medarbetare.

Enhetsmål: Enheten erbjuder krisstöd inom ramen för medborgarkontorets verksamhet.

Förväntat resultat

- Invånare får hjälp, stöd och vägledning av medborgarkontoret när en kris inträffar

Arbetsätt

Fem samhällsvägledare ingår i krisstödsorganisationen. Medborgarkontoret i Älvsjö erbjuder krisstöd både dagtid och utanför kontorstid. Medborgarkontoret kan nås av alla invånare dagtid via drop in, telefonsamtal och mejl samt är en naturlig plats att söka information vid en krissituation. Alla samhällsvägledare har kännedom om hur man ska agera vid en kris. Enheten samarbetar tätt med förvaltningens krissamordnare och trygghetsamordnare. Medborgarkontoret ingår även i platssamverkan och är en av förvaltningens trygghetspunkter.

Resursanvändning

- Sex samhällsvägledare

Uppföljning

Uppföljning sker löpande under året under enhetens APT

Utveckling

- Enheten utvecklar rutiner och beredskap gällande hur man bemöter invånare i kris.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten utvecklar rutiner och arbetsätt gällande krisstöd	2024-01-15	2024-12-31

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. Hur staden bidrar 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. Nämnden motverkar alla former av rasism och diskriminering. Förvaltningens tjänsteutlåtanden genomförs utifrån både jämställdhets- och 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.

Kunskap om innehållet i det reviderade programmet Tillgänglighet och delaktighet för funktionsnedsatta 2024-2029 ska vara god och leda till god kvalitet för målgruppen. Stadsdelsnämndens parker och grönområden ska i så stor utsträckning som möjligt vara tillgänglighetsanpassade.

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 äldre medborgares behov av socialt innehåll, kultur, hälsa, fritid, vardagsmotion, social delaktighet och samvaro samt medmänskligt stöd.

Medborgardialoger kommer att genomföras i syfte att stärka tilliten och den lokala demokratin. Nämnden ska under mandatperioden i det fall det är möjligt genomföra medborgarbudget som ett sätt att utveckla det demokratiska inflytandet. Ambitionen är att bidra till ett öppnare och mer inkluderande samtal och möten med stadsdelsområdets invånare.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden ges genom dialoger och inbjudan till deltagande om stadsdelsområdets utveckling tydligare kunskap om invånarnas önskemål och behov.
- Stadsdelsnämnden genomför jämställdhetsanalyser på olika nivåer för att bidra till att nämndens verksamheter erbjuder likvärdig service, bemötande och fördelning av resurser för kvinnor och män respektive flickor och pojkar.

Enhetsmål: Enhetens verksamheter är öppna, jämställda och demokratiska

Förväntat resultat

- Enheten använder sig av könsuppdelad statistik för att göra jämställdhetsanalyser i syftet att erbjuda likvärdig service, bemötande och fördelning av resurser för kvinnor och män respektive flickor och pojkar.
- Alla enhetens medarbetare har kännedom om personalpolicy, lika rättigheter och möjligheter samt kränkande särbehandling och diskriminering.

Arbetsätt

Varje år på APT tar enheten upp personalpolicyn, lika rättigheter och möjligheter, kränkande särbehandling och diskriminering i enlighet med det av förvaltningen framtaget årshjulet. Könsuppdelad statistik används när det är möjligt för att följa upp verksamheten. Jämställdhetsanalyser görs i samband med tertiärrapport 1 och tertiärrapport 2.

Resursanvändning

- Alla medarbetare

Uppföljning

Arbetet följs upp i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 och Verksamhetsberättelse samt löpande under året på APT

Utveckling

- Enheten har ansökt om medel för att bekosta HBTQI-utbildning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten söker externa medel för att kunna ta del av HBTQI-utbildning	2024-01-15	2024-12-31

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

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 2024 kommer enheten att prioritera resursanvändning vad gäller samhällsvägledare. Dels för att Sverige kommer att ta emot färre kvotflyktingar och skyddsbehövande de kommande åren. Dels för att Medborgarkontoret ska utvecklas och blir en viktig del av förvaltningens arbete med krisstöd.

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. Det främjar inte flexibilitet, utvecklingsarbete och effektivisering. Enheten kommer att påbörja arbete med samlokalisering under år 2024.



Budget 2024

Budgetår:	2024
Enhet :	Medborgarservice
Enhetschef:	Sabrina Hansson

Beloppen anges i TKr

Budget- och skuldrådgivning	
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	3 061
Övriga personalkostnader	62
Lokalkostnader	173
Entreprenader och köp av verk	0
Övriga kostnader	104
<i>Summa kostnader</i>	3 400
<i>Summa netto</i>	3 400
Feriejobb	Budget
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	10 890
Övriga personalkostnader	308
Lokalkostnader	0
Entreprenader och köp av verk	0
Övriga kostnader	102
<i>Summa kostnader</i>	11 300
<i>Summa netto</i>	11 300
Konsument	
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	500
Övriga personalkostnader	0
Lokalkostnader	0
Entreprenader och köp av verk	0
Övriga kostnader	0
<i>Summa kostnader</i>	500
<i>Summa netto</i>	500

Medborgarkontor	Budget
<i>Intäkter</i>	
Taxor och avgifter	0
Hysesintäkter	0
Bidrag och ersättningar	1 500
Försäljning	0
Övriga externa intäkter	0
<i>Summa intäkter</i>	1 500
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	7 539
Övriga personalkostnader	100
Lokalkostnader	820
Entreprenader och köp av verk	0
Övriga kostnader	341
<i>Summa kostnader</i>	8 800
<i>Summa netto</i>	7 300
Totalt	
<i>Summa intäkter</i>	1 500
<i>Summa kostnader</i>	24 000
<i>Summa netto</i>	22 500

Budget 2024

Enheten arbetar med service och icke biståndsbedömda insatser. Det gör att tilldelad budget styr nivån på den service som enheten kan erbjuda våra invånare. Enhetens alla verksamheter inryms i tilldelad budget och enheten har fått en högre anslag i år jämfört med förra året. Det innebär att enheten kan till exempel utöka antal feriejobb. Enheten följer upp budget månadsvis med economicontroller. Medarbetare informeras om budgeten månadsvis via APT. Medarbetare har därmed kännedom om budgeten och är delaktiga i att fatta strategiska beslut som påverkar både budgeten och verksamheterna. 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.

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.

En svag anknytning på arbetsmarknaden kan innebära ett livslångt beroende av bidrag och en relativ fattigdom. Feriejoppen är en möjlighet för ungdomar att komma in på arbetsmarknaden och minskar risken för relativ fattigdom. Enheten bidrar till att uppfylla mål 1 "Ingen fattigdom" genom att erbjuda feriejobb till ungdomar.

Kvalitetsarbete

Stadens kvalitetsprogram är vägledande i verksamhetens arbete med att utveckla och stärka kvaliteten. Utöver det använder enheten egna enkätundersökningar vid genomförande av varje temakvällar för att mäta hur nöjd våra invånare har varit med information de fått. På medborgarkontoret används Happy or not som kundundersökning. Happy or not genererar månadsrapporter som analyseras tillsammans med enhetens samhällsvägledare i syftet att förbättra kvalitét i arbetet.

Synpunkter och klagomål

De som kommer i kontakt med vår verksamhet kan lämna synpunkter och klagomål både muntligt och skriftligt. Inkomna synpunkter och klagomål går igenom på APT. Alla inkomna synpunkter och klagomål sammanställs och analyseras i det systematiska förbättringsarbetet. De som lämnat en synpunkt eller klagomål ges också ett svar.