



**Handläggare**  
Sabrina Hansson  
Telefon:08-508 21 350

**Till**  
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd  
2025-02-20

# **Verksamhetsplan 2025**

## **Enheten för medborgarservice**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
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 .....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....	11
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....	12
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: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	20
<b>Redovisning av ekonomi .....</b>	<b>23</b>
Resursanvändning .....	23
Budget 2025 .....	24
<b>Övrigt .....</b>	<b>26</b>
Systematiskt kvalitetsarbete .....	26
Agenda 2030 .....	27

## Inledning

### Enhetens uppdrag

Enheten för medborgarservice består av verksamhetsområdena samhällsvägledning, färdtjänst, anhörigstöd, 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 krisstöd både dagtid och kvällstid/helg.

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 gruppleddare är en viktig del i arbetet.

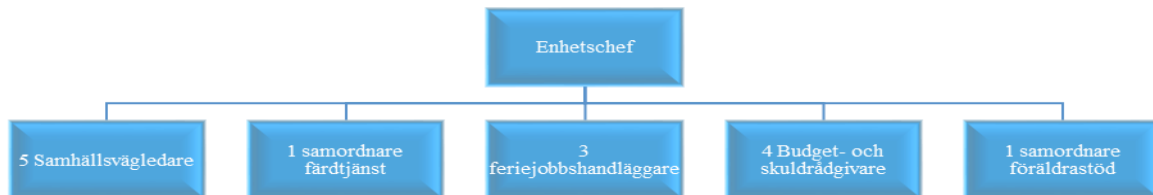
Verksamheten styrs och arbetar utifrån Socialtjänstlagen (SoL), Förvaltningslagen, Kommunallagen, Offentlighets- och sekretesslagen (OSL), FN:s barnkonvention, Hyreslagen samt Socialstyrelsens allmänna råd och rekommendationer. Verksamheten följer stadens riktlinjer och styrdokument.

### Utvecklingsområden 2025

Under 2025 kommer enheten att prioritera utvecklingen av medborgarkontoret i Älvsjö men även kompetensutveckling vad gäller anhörigstöd, föräldrastöd och konsumentvägledning. Enheten kommer även att lägga stort fokus kring att utveckla och kvalitetssäkra verksamheterna genom att särskilt prioritera tillgänglighet samt arbetet med synpunkter och klagomål.

### Organisationsbeskrivning

Enheten leds av en enhetschef som både är strategisk och operativ. Enheten består av en samordnare för föräldrastöd, en samordnare för färdtjänst, tre feriejobbshandläggare, fyra budget- och skuldrådgivare, fem samhällsvägledare som arbetar med konsumentvägledning, bemannar medborgarkontoret i Älvsjö, arbetar med anhörigstöd, handlägger färdtjänst och är gruppleddare i föräldraskapsprogrammen ABC, Komet och Föräldraskap i Sverige.



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 2025-01-27.

## **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 uppnås genom effektiv samverkan, kunskapsbaserat förebyggande arbete, tidiga och samordnade insatser, samt intensivt stöd till barn och ungdomar samt deras föräldrar med stora behov. Fokus ligger på en lättillgänglig socialtjänst med förebyggande åtgärder. Resurser och metoder anpassas efter den nya socialtjänstlagen. Utvecklingsarbetet för att prioritera proaktivt och förebyggande arbete fortsätter, liksom möjligheten att erbjuda tidiga och samordnade insatser. Socialtjänsten ska stärka samarbetet med förskola och skola för att tidigt identifiera barn i behov, så att stöd kan ges till föräldrar. Arbetet inkluderar familjerättsliga frågor, uppsökande verksamhet och insatser, med eller utan biståndsbeslut. Barn som behöver stöd är involverade i sin utredning och erhåller insatser av hög kvalitet.

Effektiva modeller och samverkansstrukturer ska användas för att tidigt fånga barn och ungdomar som riskerar att fara illa. Utgångspunkten ska vara att harmonisera och likställa arbetet i hela staden. Medarbetarna driver arbetet med fokus på jämställdhet, jämlikhet och barns rättigheter. Stadsdelsnämnden kommer även att genomföra aktiviteter kopplat till ANDTS-programmet i samtliga verksamheter.

#### **Förväntat resultat**

- Effektiva insatser leder till att färre barn och ungdomar återaktualiseras.
- Fler barn är delaktiga i genomförande av sina insatser.
- Fler föräldrar erbjuds stöd och får verktyg för föräldraskap.

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

#### **Förväntat resultat**

- Indikatorn uppfylls.
- Föräldrar som deltagit i en föräldragrupp är nöjda

#### **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 gruppleddare efter behov. Samordnaren deltar i stadens nätverk för föräldrastöd, deltar i förvaltningens styrgrupp för föräldrastöd samt planerar och håller i gruppleddarmöten.

### Resursanvändning

- En samordnare för föräldrastöd på heltid
- 9 medarbetare på enheten som är utbildade gruppleddare i olika föräldrastödsprogram

### 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

- Se över arbetsfördelning för samhällsvägledare så att två samhällsvägledare har föräldrastöd som sidouppdrag.
- Utveckla arbetssättet via studiebesök och årlig konferens om föräldrastöd.
- Utöka samverkan med Utbildningsförvaltningen och förskolan.
- Implementering av nytt arbetssätt från Plusportalen för att utvärdera föräldrautbildningar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Antal genomförda föräldraskapsutbildningar	25		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Samverkan med Utbildningsförvaltningen och andra aktörer stärks för att kunna erbjuda föräldrastöd till alla föräldrar som efterfrågar det.	2025-01-01	2025-12-31

Nämndmål: Vuxna invånare lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

### Beskrivning

Målet nås genom att personer får stöd utifrån egna förutsättningar för att kunna delta i samhällets gemenskap och leva ett självständigt liv. Insatser i egen regi erbjuds i ett tidigt skede vilket minskar risken för att större åtgärder behöver erbjudas på längre sikt. Barnrättsperspektivet beaktas när en förälder aktualiseras hos socialtjänsten så att barnets behov kan tillgodoses.

Vuxna med beroendeproblematik erbjuds stöd och samverkan kring personer med samsjuklighet prioriteras. Samordning med Region Stockholm pågår och utvecklas med syftet att ge en god och nära vård. Arbetet för en lättillgänglig socialtjänst med förebyggande insatser är i fokus. Resurser och arbetssätt utvecklas och anpassas för den nya socialtjänstlagen. SIP genomförs när så är möjligt.

Vuxna och barn som är utsatta för våld i nära relation eller utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck upptäcks och får stöd samt erbjuds insatser. Nämnden implementerar arbetssättet "Bryt upp", som innebär ett sammanhållet samt praktiskt stöd till invånare som har utsatts för våld i nära relation. Våldsutövare erbjuds stöd att förändra sitt beteende.

### **Förväntat resultat**

- Fler vuxna med beroendeproblematik får stöd.
- Fler vuxna får stöd vid våld i nära relation
- Nyanställda inom berörda verksamhetsområden erbjuds utbildning i SIP, psykisk ohälsa och suicidprevention.

*Enhetsmål: Enheten handlägger färdtjänst skyndsamt och väntetider är korta*

### **Förväntat resultat**

- En komplett ansökan om färdtjänst handläggs inom två veckor.

### **Arbetssätt**

Samhällsvägledare träffar alla medborgare som ansöker om färdtjänst på ett personligt möte eller hembesök samt handlägger ansökan. Ansökan och handlingar skickas därefter till Regionen som fattar beslut. Utöver samhällsvägledare är det tre medarbetare till som kan handlägga färdtjänst vid behov. Arbetet samordnas av färdtjänstsamordnare som även är kontaktperson i kontakt med Regionen och ansvarar för all administration kring färdtjänst.

### **Resursanvändning**

- En samordnare för färdtjänst
- 8 medarbetare

### **Uppföljning**

Uppföljning sker i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 samt Verksamhetsberättelsen.

Enhetschef och samordnare har en kort avstämning inför varje avstämning samhällsvägledning där frågor om färdtjänst diskuteras.

### **Utveckling**

- Effektivisering av processflödet

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Antal genomförda färdtjänstutredningar	600		Tertial

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

### Förväntat resultat

- Invånarna har kännedom om anhörigstöd och kan lätt komma i kontakt med en anhörigkonsulent.

### Arbetsätt

Två samhällsvägledare arbetar som anhörigkonsulenter. De nås på Medborgarkontoret genom drop in, telefon och mejl. Kartläggning av behov och situation sker både via telefon och via mejl. Rådgivning erbjuds redan vid första samtal och en besökstid bokas. I samverkan med andra stadsdelsförvaltningar erbjuder vi även gruppverksamheter till anhöriga. Anhörigkonsulenter deltar i stadens nätverk och har cirka 5 träffar. Planeringsdag för anhörigkonsulenter sker en gång per år.

### Resursanvändning

- Två samhällsvägledare har anhörigstöd som sidouppdrag och är enhetens anhörigkonsulenter.

### Uppföljning

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

### Utveckling

- Enheten kommer igång med gruppaktiviteter till anhöriga.
- Samverkan med VO barn och unga vad gäller barn som anhöriga.
- Anhörigkonsulenter kompetensutvecklas i samtalsstöd.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Anhörigkonsulenter utbildar sig för att kunna erbjuda gruppaktiviteter till anhöriga	2025-01-01	2025-12-31



*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

### **Arbetssätt**

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 konsumentvägledning som sidouppdrag 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.
- En konsumentväglare utökar kunskaperna om konsumentfrågor som rör resor som till exempel försenat eller inställt flyg.
- Enheten använder sig av Medborgarkontoret för att sprida information om att semestra mer hållbart.

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Konsumentväglare utökar samverkan med budget- och skuldrådgivare och inom förvaltningen.	2025-01-01	2025-12-31

## 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 2025	Periodicitet
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel		1,5 kg CO2 per kg livsmedel	År

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter är klimatsmarta

#### Beskrivning

Stadsdelsnämnden arbetar kontinuerligt med att kartlägga verksamheternas klimatpåverkan, och tar fram strategier för hur utsläppsminskningar ska ske. Samtliga verksamheter ska ha goda möjligheter att kunna analysera sitt klimatavtryck samt kunna agera handlingskraftigt i den gröna omställningen.

#### Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden ska minska inköp av plast- och engångsprodukter.
- Klimatpåverkan från inköpta livsmedel minskar.
- Stadsdelsnämndens energiförbrukning minskar under 2025 med en fjärdedel av mandatperiodens mål om en tioprocentig minskning.
- Nämndens chefer och andra relevanta funktioner känner till och jobbar mot målen i stadens nya miljöprogram.
- Livsmedel och måltider som köps in till förvaltningen vid konferenser, planeringsdagar, seminarier, möten, frukostar etc har gått över till att vara vegetarisk.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämndens samtliga chefer utbildas i Miljöprogram 2030	2025-01-01	2025-06-30

*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 2024. Datorer stängs av och lampor släcks vid arbetsdagens slut. Miljöprogram 2030 och den lokala miljö- och klimathandlingsplanen tas upp på APT så att alla medarbetare är insatta i båda. Enhetschefen deltar i utbildning om miljöprogram 2030.

### Resursanvändning

- Alla medarbetare.

### Uppföljning


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

### Utveckling

- Implementering av Miljöprogram 2030 och den lokala miljö- och klimathandlingsplanen.
- Implementering av rese- och mötespolicy i Stockholms stad.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementering av rese- och mötespolicy för Stockholms stad	2025-01-01	2025-12-31

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska livsmedel i kronor	70 %	70 %	År

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter bidrar till att öka den biologiska mångfalden

### Beskrivning

Målet nås genom att nämndens enheter beställer ekologiska livsmedel, inklusive fika. Nämnden kommer under året utveckla stödet till verksamheterna för att öka andelen ekologiska livsmedel genom att bland annat lyfta goda exempel och skapa forum för kunskapsutbyte mellan exempelvis förskolor och daglig verksamhet. Ekologiskt producerade livsmedel gynnar den biologiska mångfalden bland annat genom att inte använda kemiska bekämpningsmedel eller konstgödsel.

### Förväntat resultat

- Samtliga enheter bidrar till att nå målet om att ekologiska livsmedel utgör 70 % av inköpta livsmedel.
- Flertalet åtgärder som föreslås i det stadsdelsvisa åtgärdsförslaget för biologisk mångfald vidtas.

*Enhetsmål: Enheten minimerar inköp av engångsartiklar och väljer ekologiska livsmedel i första hand.*

### Förväntat resultat

- Indikatorn uppfylls

### Arbetsätt

Enheten implementerar Miljöprogram 2030 i det dagliga arbetet. Medarbetare som har behörigheter för att beställa varor och tjänster i Agresso följer framtagna rutiner vad gäller inköp av engångsartiklar och inköp av ekologiska livsmedel.

### Resursanvändning

Alla medarbetare

### Uppföljning

Uppföljning sker i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 samt verksamhetsberättelse.



### Utveckling

- Ta fram rutiner för att undvika inköp av engångsartiklar och för att säkra inköp av ekologiska livsmedel när upphandlade leverantörer inte har ekologiska livsmedel att beställa.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten tar fram rutin för inköp av engångsartiklar och inköp av ekologiska livsmedel	2025-01-01	2025-12-31

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

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	1 000 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	1 040 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. Interna och externa insatser planeras och den enskilde görs delaktig i planeringen. Resurser och arbetssätt anpassas för den nya socialtjänstlagen.

Nämnden arbetar aktivt med att förebygga felaktiga utbetalningar (FUT) genom att ge tydlig information till sökande, genomföra egenkontroll, ha god kunskap om socialförsäkringarna och handlägnings- och kontrollrutiner.

Insatser från Jobbtorgen kopplas på i ett tidigt skede. 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 utvecklas nämndens dagliga verksamheter 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.

Ungdomar erbjuds feriejobb i syfte att skapa en meningsfull tillvaro under loven och en första erfarenhet av att arbeta. Arbetet med att ge ungdomar möjlighet till feriearbete i ett annat stadsdelsnämndsområde än där de bor prioriteras. Stadsdelsnämnden utökar samverkan och samarbete med föreningar för att ytterligare bredda variationen i erbjudna arbetstillfällen och fortsätter att erbjuda feriejobb inom miljö- och klimatområdet.

Stadsdelsnämndens medborgarkontor i Älvsjö ger stöd och samhällsvägledning till stadsdelsområdets invånare. En prioriterad målgrupp är nyanlända, vilka erbjuds mobil samhällsvägledning i samband med inflyttning till stadsdelsområdet.

### **Förväntat resultat**

- Andelen personer med ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen minskar.
- Antalet tillhandahållna platser för feriejobb och antalet ungdomar som fått feriejobb i stadens regi ökar.

*Enhetsmål: Enheten erbjuder meningsfulla feriejobb med fokus på att ge ungdomar möjlighet till feriejobb i ett annat stadsdelsnämndsområde än där de bor.*

### **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 eventuella funktionsvariation. Enheten arbetar därför efter ett framtaget årshjul där information om feriejobb på chefsforum, information på förvaltningens ledningsgrupp och information på avdelningarnas ledningsgrupper ingår. 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. Under perioden april - augusti utökas personalförsörjningen med en samhällsvägledare som har sidouppdrag feriejobb.

### **Resursanvändning**

- Två handläggare för feriejobb på heltid samt en samhällsvägledare på deltid.

### **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 upprättar ett samarbete med stadsmiljö för att få fram arbetstillfällen inom park i egen regi.
- Enheten utökar samarbetet med andra stadsdelsförvaltningar i syftet att byta arbetstillfällen.

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Enheten utökar samarbetet med andra stadsdelsförvaltningar för att byta arbetstillfällen	2025-01-01	2025-12-31

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

### **Förväntat resultat**

- Rådsökande får en besökstid inom 30 dagar.
- 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 i väntan på nybesök. Enheten har i snitt 30 nybesök per månad. 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 arbetsätt och metoder i och med implementeringen av reviderat material som bättre passar invånare med funktionsvariationer med utgångspunkten i stadens program för tillgänglighet och delaktighet.
- Det förebyggande arbetet utvecklas dels genom samverkan med enhetens konsumentvägledare och dels genom deltagandet i BuS-dagar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementering av reviderat material om budget- och skuldrådgivning som bättre passar invånare med funktionsvariationer med utgångspunkten i stadens program för tillgänglighet och delaktighet	2024-01-15	2025-12-31

## 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 2025	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Sjukfrånvaro	5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	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. 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



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämnden ska arbeta aktivt med utveckling av medarbetarskap	2024-01-01	2025-06-30

**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 flextid 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
Enheten deltar i blodmloppet	2025-01-01	2025-12-31
Enheten planerar enhetsträffar och aktiviteter i syftet att förbättra arbetsmiljön	2025-01-01	2025-12-31

## 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

### Förväntat resultat

- Kartläggning av förskolornas beredskapsförmåga är genomförd
- Enhetens beredskapsplan är anpassad och testad.
- Resurser som är av vikt för enhetens beredskap är inventerade och kända för de som behöver ha informationen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i dataskydd	2025-01-01	2025-12-31
Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i informationssäkerhet	2025-01-01	2025-12-31

*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

- Fem samhällsvägledare

## Uppföljning

Uppföljning sker löpande under året under enhetens APT

## Utveckling

- Samarbetet med förvaltningens säkerhetssamordnare stärks.

## **KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser**

Nämndmål: Stadsdelsnämnden deltar i kraftsamlingen mot välfärdsbrott

## Beskrivning

Nämnden strävar efter att förebygga och minska risken för välfärdsbrott genom att höja kunskapsnivån och medvetenheten bland medarbetarna, samt förbättra rutinerna för att upptäcka och hantera avvikelser. Det är viktigt att medarbetarna har en gedigen kunskap om välfärdsbrott, inklusive felaktig folkbokföring, identitetsbrott, falska intyg, samt bedrägeri och oegentligheter i stadens upphandlade tjänster. Det strategiska arbetet inriktas på att förebygga risker och minska brottslighet genom ett strukturerat tillvägagångssätt där risker utvärderas och krav fastställs för att på så vis arbeta förebyggande. Nämnden genomför även avtalsuppföljningar med verksamheter som ligger på entreprenad. Regelbunden uppföljning sker på individ- och verksamhetsnivå för att säkerställa att insats och debiteringar sker i enlighet med den enskildes behov och gällande avtal.

Kompetensökning sker om otillåten påverkar genom att medarbetarna gör den utbildning som finns på området under året.

## Förväntat resultat

- Fler kontroller genomförs med syfte att motverka förekomsten av välfärdsbrott
- Noggrannare uppföljningar av avtal.
- Samtliga medarbetare har genomgått utbildning om otillåten påverkan

*Enhetsmål: Enhetens medarbetare har kännedom om otillåten påverkan och förhindrar välfärdsbrott*

## Förväntat resultat

- Enhetens medarbetare vet hur de ska agera om de drabbas av otillåten påverkan
- Budget- och skuldrådgivarna följer underrättelseskyldighet

## Arbetsätt

Otillåten påverkan tas upp på APT en gång per år samt ingår i introduktion av nyanställda. Rutiner gällande underrättelseskyldighet inom budget- och skuldrådgivning finns i stadens riktlinjer för budget och skuldrådgivning och är implementerade i det dagliga arbetet.

## Resursanvändning

Alla medarbetare

## Uppföljning

Uppföljning sker i samband med Tertialrapport 1, Tertialrapport 2 samt Verksamhetsberättelsen.

## Utveckling

- Enheten deltar i utbildning om otillåten påverkan

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

Nämndmål: Hägersten-Älvsjö stadsdelsområde är jämställt, öppet och demokratisk

## Beskrivning

Målet nås genom att Agenda 2030 utgör ett stöd och genomsyrar nämndens verksamhets arbete med mänskliga rättigheter. Hur stadsdelsnämnden bidrar beskrivs under respektive verksamhetsmål. Nämndens verksamheter arbetar 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. 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. Ambitionen är att bidra till ett öppnare och mer inkluderande samtal och möten med stadsdelsområdets invånare.

Stadsdelsnämnderna ska även utveckla medborgarkontoret med syfte att stärka dess funktion som arena för delaktighet och dialog. Prioriterade frågor i arbetet kommer att vara miljö- och klimat samt trygghet och beredskap. Medborgarkontorets lokaler byggs om under vintern och kommer i början av 2025 att stå klara, med en ökad möjlighet till aktiviteter och evenemang. I

samband med nyöppningen kommer föreningars möjlighet att hyra lokalen under kvällar och helger att utredas.

Under 2025 görs flertalet investeringar i stadsmiljön, utifrån såväl processen med medborgarbudget i Lugnet, samt medborgarförslag som inkommit till nämnden.

### **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.
- Arbetet med utvärdering och synpunkter från invånare stärks och utvecklas.

### **Arbetsätt**

Varje år på APT tar enheten upp personalpolicyn, lika rättigheter och möjligheter, kränkande särbehandling och diskriminering i enlighet med det av förvaltningen framtagna årshjulet. Könsuppdelad statistik används när det är möjligt för att följa upp verksamheten. Jämställdhetsanalyser görs i samband med tertiärrapport 1 och tertiärrapport 2 samt Verksamhetsberättelsen. Enheten har en fast punkt på alla bokade avstämningsmöte som berör synpunkter och klagomål.

### **Resursanvändning**

- Alla medarbetare

### **Uppföljning**

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

### **Utveckling**

- Enheten blir HBTQI-certifierad
- Enheten inför möjligheten för invånarna att tycka till om enhetens verksamheter
- Arbetet med synpunkter och klagomål utvecklas

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Arbetet med synpunkter och klagomål utvecklas på Medborgarkontoret	2025-01-01	2025-12-31

*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

### Arbetsätt

Medborgarkontoret är en öppen verksamhet dit invånare söker sig med sina frågor samt en arena för dialog och delaktighet. 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.

Samhällsvägledarna arbetar aktivt med att följa besökarnas frågor för att kunna uppdatera medborgarkontorets information. En ombyggnation av medborgarkontoret pågår fram till februari 2025. Det gör att lokalen kommer att kunna användas till andra ändamål än tidigare. Temakvällar eller informationskvällar om trygghet och säkerhet kommer att kunna anordnas. Lokalen kan även hyras ut till olika föreningar under kvällar och helgar. Medborgarkontoret blir en del av platssamverkan och samverkan med förvaltningens trygghetsansvariga kan stärkas.

### Resursanvändning

- Fem samhällsväglare

### Uppföljning

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

### Utveckling

- Öppettider för Medborgarkontoret anpassas till besökarnas behov.
- Samhällsvägledning erbjuds även via bokade tider.
- Medborgarkontoret kan hyras ut till föreningar/lokalföreningar.
- Temakvällar anordnas på Medborgarkontoret.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Happy index på Medborgarkontoret	83		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten utreder möjlighet att hyra ut medborgarkontorets lokal till föreningar under kvällar och helger	2025-01-01	2025-12-31

## 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 2025 kommer enheten att prioritera resursanvändning vad gäller samhällsvägledare. Dels för att socialt stöd till nyanlända har flyttats till en annan avdelning. Dels för att Medborgarkontoret ska utvecklas och blir en viktig del av förvaltningens arbete med krisstöd och information till invånarna.

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 blir därmed en stor utmaning för enheten att effektivisera arbetssättet på så sätt att så lite tid som möjlig går åt att förflytta sig mellan Telefonplan och Älvsjö.



## Budget 2025

Budgetår:	2025
Enhet:	Medborgarservice
Enhetschef:	Sabrina Hansson

Beloppen anges i TKr

Budget- och skuldrådgivning	
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	3 127
Entreprenader och köp av verksamhet	0
Lokalkostnader	336
Övriga kostnader	137
Kapitalkostnader	0
<i>Summa kostnader</i>	3 600
<i>Summa netto</i>	3 600
<b>Feriejobb</b>	<b>Budget</b>
<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	11 700
Entreprenader och köp av verksamhet	0
Lokalkostnader	0
Övriga kostnader	100
Kapitalkostnader	0
<i>Summa kostnader</i>	11 800
<i>Summa netto</i>	11 800



<b>Konsument</b>	
<i>Kostnader</i>	
Personalkostnader	500
Entreprenader och köp av verksamhet	0
Lokalkostnader	0
Övriga kostnader	0
Kapitalkostnader	0
<i>Summa kostnader</i>	500
<i>Summa netto</i>	500
<b>Medborgarkontor</b>	
	Budget
<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	6 370
Entreprenader och köp av verksamhet	0
Lokalkostnader	804
Övriga kostnader	390
Kapitalkostnader	36
<i>Summa kostnader</i>	7 600
<i>Summa netto</i>	7 600
<b>Totalt</b>	
<i>Summa intäkter</i>	0
<i>Summa kostnader</i>	23 500
<i>Summa netto</i>	23 500

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. 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

### Systematiskt kvalitetsarbete

Stadens kvalitetsprogram är vägledande i verksamhetens arbete med att utveckla och stärka kvaliteten.

#### Stockholmarna i fokus

De som kommer i kontakt med vår verksamhet kan lämna synpunkter och klagomål både muntligt och skriftligt. Vid varje bokad avstämningsmöte finns en fast punkt som heter "Synpunkter, klagomål och beröm". Detta för att underlätta för varje medarbetare att ta upp inkomna synpunkter, klagomål och beröm. Dokumentation sker i första hand i enhetens one-note. Enheten har en uppdaterad rutin för hantering av synpunkter och klagomål i och med att enheten även tar emot synpunkter och klagomål som kan beröra övriga verksamheter inom förvaltningen. Inkomna synpunkter och klagomål som berör enheten 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.

Medborgarkontoret i Älvsjö använder sig av Happy or not som kundundersökning. Alla besökare till Medborgarkontoret får möjligheten att tycka till om verksamheten och kan lämna synpunkter om bemötande, kvalitet på service, atmosfär och väntetid. Happy or not genererar månadsrapporter som analyseras tillsammans med enhetens samhällsvägledare i syfte att förbättra kvaliteten i arbetet samt för att anpassa verksamheten utifrån stockholmarnas behov. Verktuget Happy or not kan inte ge uppdelad könstatistik.

Inom föräldrastödsutbildningarna används enkätundersökningar framtagna av socialförvaltningen för att skatta både kvalitet på service och om insatsen har gett effekt. Alla genomförda enkätundersökningar sammanställs och analyseras. Resultatet redovisas löpande på bokade tider med gruppledarna i syfte att förbättra verksamheten. Statistiken är könsuppdelad.

Inom feriejobb genomförs en årlig enkätundersökning som ungdomar som fått feriejobb, handledare som tagit emot en feriejobbare samt stadens feriejobbshandläggare får svara på. Arbetsmarknadsförvaltningen är ansvarig för att sammanställa alla inkomna svar och för att skapa rapporter uppdelade per förvaltning. Statistiken är könsuppdelad. Enheten går igenom och analyserar sin rapport årligen i syfte att förbättra utbudet av arbetstillfällen och handläggarnas tillgänglighet.

Utöver det använder enheten egna enkätundersökningar vid genomförande av varje temakväll för att mäta hur nöjda våra invånare har varit med den information de fått.

## Helhetssyn, Hållbarhet och Öppenhet

Medborgarkontoret i Älvsjö används för att sprida information till invånarna som berör frågor om krisberedskap, trygghet och förvaltningens uppdrag kring miljö- och klimatfrågor. Detta görs genom ett systematiskt samarbete mellan enhetens medarbetare och övriga funktioner inom förvaltningen som till exempel trygghetssamordnare, säkerhetssamordnare och enheten för ekonomiskt bistånd och beroende. Informationsträffar och temakvällar planeras och genomförs löpande under året i samverkan med berörda aktörer.

Inom budget och skuldrådgivning har det material som används i arbetet reviderats för att bättre passa invånare med funktionsnedsättning. Implementeringen av materialet pågår och utvärderas löpande. Öppen rådgivning har införts på medborgarkontoret under öppettider i syftet att nå överskuldsetta som inte klarar av att komma i kontakt med en skuldrådgivare via mail eller telefon.

Alla enhetens verksamheter följs upp månadsvis med fasta bokade tider och en fast dagordning i syftet att följa upp det dagliga arbetet och säkerhetsställa att framtagna mål och aktiviteter genomförs. Allt dokumenteras i One-note och alla medarbetare har tillgång till det. Egen statistik uppdelad per verksamhetsområde finns på enhetens gruppdisk och följs upp och analyseras månadsvis.

## Handlingsutrymme och lärande

Enhetschefen deltar i olika nätverksträffar som arrangeras av socialförvaltning, Konsumentverket och Länsstyrelsen i syfte att ta del och sprida goda exempel. Enheters medarbetare deltar också i olika nätverksträffar utifrån respektive verksamhetsområde.

Alla medarbetare är involverade och delaktiga i att ta fram och utvärdera enhetens kvalitetsledningssystem löpande. Rutiner och arbetssätt följs upp kontinuerligt och revideras vid behov i syftet att ge våra invånare den bästa tänkbara servicen genom att skapa enkla och snabba processer för medborgarna.

Varje år får alla medarbetare en genomgång av stadens budget och prioriterade område. Det är enhetens medarbetare som därefter tar fram enhetsmål, aktiviteter och indikatorer som läggs till i enhetens verksamhetsplan. Enhetschefen säkerhetsställer att framtagna mål, aktiviteter och indikatorer är i linjen med de politiska målen och tilldelad budget. På så sätt främjas en kultur som präglas av tillit och öppenhet, och medarbetarna ges möjligheter att möta målgruppernas varierande behov och utöva ett aktivt medarbetarskap i kvalitetsarbetet. Det är därmed medarbetarna som driven utvecklingen på enheten genom att deras idéer lyfts fram och tas med i verksamhetsplanen eller förverkligas på andra sätt under året.

## 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 barnfamiljer. 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. Feriejobben 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.

Enheten erbjuder anhörigstöd och på så sätt arbetar enheten förebyggande och hälsofrämjande med anhöriga som kopplas till det tredje målet "god hälsa och välbefinnande" i Agenda 2030. Under året planerar enheten att arbeta med att erbjuda hälsofrämjande aktiviteter till anhöriga samt implementering av reviderat material inom budget- och skuldrådgivning som möjliggör en bättre rådgivning till personer med funktionsvariationer.