



**Stockholms
stad**

Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning
Enheten för medborgarservice

Tjänsteutlåtande

Dnr: HÄ 2024/696

2025-01-15

Handläggare

Sabrina Hansson
Telefon: 08-508 21 350

Till

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2025-03-20

Verksamhetsberättelse 2024

Enheten för medborgarservice

Enheten för medborgarservice

0850821350

start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	4
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	5
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	8
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	22
Uppföljning av ekonomi	23
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	23
Investeringar	24
Medel för lokaländamål	24
Övrigt.....	24
Systematiskt kvalitetsarbete.....	24
Övrigt	24
Redovisning av synpunkter och klagomål	25

Sammanfattande analys

Sammanfattande analys

Enheten har vid årets slut uppfyllt samtliga mål, indikatorer och aktiviteter.

Enheten har under året arbetat intensivt med den fysiska arbetsmiljön och har åtgärdat alla brister som fanns i lokalen på Telefonplan samt beställt en ombyggnation av Medborgarkontoret i Älvsjö. Ombyggnationen inleddes i oktober och kommer att pågå fram till februari 2025. Medborgarkontoret kommer att öppnas för allmänheten i mars 2025. Den fysiska arbetsmiljön har påverkat alla enhetens verksamheter samt har påverkat HBTQI diplomering. Enheten återupptar HBTQI diplomering i början av 2025. Enheten har ändå uppfyllt samtliga mål, indikatorer och aktiviteter samt har hög AMI-index och låg sjukfrånvaro.

3529 invånare har fått hjälp av en samhällsväglare på Medborgarkontoret under perioden februari - september. Invånarna är även nöjda med den hjälp de fått samt skattar högt på bemötande och kvalitet på service.

Enheten har genomfört över 660 utredningar vad gäller färdtjänst och har administrerat över 780 ansökningar under året. En komplett ansökan om färdtjänst har hanterats inom två veckor.

Enheten har erbjudit konsumentvägledning till över 300 invånare inom 10 dagar från första kontakten. Inom ramen för det förebyggande arbetet har enheten tagit fram material till olika föreläsningar om konsumenträtt beroende på målgrupper och erbjuder föreläsningar på begäran.

Enheten har stöttat 54 anhöriga under året och samarbetat med andra stadsdelsförvaltningar för att erbjuda aktiviteter till anhöriga samt olika gruppaktiviteter.

Inom socialt stöd för nyanlända har enheten tagit fram datakurser på andra språk i samarbetet med welcome house och med fokus barnfamiljer. 38 hushåll har hittat eget boende och samtliga hushåll som skulle ha lämnat sina genomgångsbostäder via SHIS under året har hittat eget boende.

Inom föräldrastöd har enheten erbjudit ABC barn på andra språk och det har uppmärksammats av Socialförvaltningen som gett enheten beröm. Föräldrarna som gått ABC i Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning är nöjda. En stark majoritet av föräldrarna skattar en förbättrad relation och ett förbättrat samarbete med barnet samt ett förbättrat självförtroende som förälder. I Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning är intresset för föräldraskapsstödprogram stort. En hög andel av de föräldrar som anmält sig till en utbildning har blivit erbjuden en plats i en föräldragrupp. Det gäller för de flesta av programmen och är mycket positivt.

Enheten har tillhandahållit 1014 arbetstillfällen i egen regi under året. Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning blir därmed den stadsdelsförvaltning som har bidragit mest till att uppnå det politiska målet att ungdomar ska få feriejobb i en annan stadsdel än där de bor. Enheten har även tagit fram 376 arbetstillfällen inom klimat och integration.

Väntetiderna för att träffa en budget- och skuldrådgivare har varit relativt korta, cirka 17 dagar

i snitt, även om inflödet har ökat jämfört med förra året och att antal pågående ärenden ligger på cirka 300 rådsökande. Cirka en tredjedel av rådsökande har fått hjälp med att ansöka om skuldsanering och väntar på beslut från Kronofogdemyndigheten.

Kvalitet- och utvecklingsarbete

Under året har en mindre organisationsförändring skett och från och med den 1 januari 2025 flyttas arbetet med socialt stöd till nyanlända till nuvarande enheten för ekonomiskt bistånd och beroende. Enheten har därmed sett över fördelning av arbetsuppgifter inom gruppen samhällsväglare och har intensifierat samarbetet med enheten för ekonomiskt bistånd och beroende.

Inom anhörigstöd har man tagit fram material för bra introduktion, och inom budget- och skuldrådgivning har man arbetat med att ta fram rutiner för alla arbetsprocesser inom området.

Kompetensutveckling

Enheten har under året inlett HBTQI diplomering men utbildningen avbröts på grund av ombyggnationen på Medborgarkontoret. Nya tider för att slutföra diplomeringen är bokade i början av 2025.

Under hösten har enheten genomgått utbildning i medarbetarskap, stor workshop. Det har även varit en åtgärd för att förbättra arbetsklimatet.

Enheten har även genomfört två digitala utbildningar. Den ena var "hot och våld" och den andra var basutbildning för att möta personer med funktionsvariationer.

Två samhällsväglare har deltagit i konsumentdagarna som arrangeras av Konsumentverket varje år. Tre budget- och skuldrådgivare har deltagit i BuS-dagar som också arrangeras av Konsumentverket och BuS-förening.

Medarbetarnas delaktighet

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

Verksamhetsberättelse behandlades på APT 2024-12-16

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

— Inga data

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

— Inga data

Nämndmål: Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor

— Inga data

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. Arbetssättet 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

● Uppfylls helt

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.

Analys



Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt

I Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning är intresset för föräldraskapsstödprogram stort. En hög andel av de föräldrar som anmält sig till en utbildning har blivit erbjuden en plats i en föräldragrupp. Det gäller för de flesta av programmen och är mycket positivt. Under året har enheten i samarbetet med samtliga gruppleddare som finns inom förvaltningen genomfört 27 utbildningar, varav 18 ABC, 2 ABC på andra språk och 7 Komet. Utöver det har det erbjudits iKomet till 4 föräldrar. Gällande föräldraskap i Sverige har enheten samarbetat med Welcome house så att alla föräldrar som behövde delta i föräldraskap i Sverige, gjorde det via Welcome house utan väntetider, oavsett språk. Enheten har även anmält föräldrar i behov av Komet på andra språk till Welcome house.

Föräldrarna som gått ABC i Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning är nöjda. Samtliga som svarat på enkäterna kan rekommendera programmen och skattar förbättringar. En stark majoritet av föräldrarna skattar en förbättrad relation och ett förbättrat samarbete med barnet samt ett förbättrat självförtroende som förälder. Det har varit för få som har svarat på eftermätningen för Komet. Det går inte att få en utvärdering av Komet i år.

Under de senaste 3 åren har enheten utbildat samhällsvägledarna på Medborgarservice till de olika föräldrastödsprogrammen. Styrkan i att samla kunskap och erfarenhet av föräldrastöd under medborgarservice är att man riktar sig till alla invånare och man kan arbeta förebyggande.

Det finns utbildade gruppleddare att tillgå för att genomföra de olika föräldrastödsprogrammen men väntetider har ökat under året till ABC och Komet barn. Det beror på att inflödet har ökat till just ABC och Komet barn. För att möta behovet behöver enheten samordna cirka 30 föräldrautbildningar per år med fokus på Komet och ABC barn de kommande åren.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten erbjuder iKomet.	2024-01-15	2024-12-31	
Analys Enheten ingår i en forskningsstudie om iKomet sedan den 2 januari 2024. Samordnare för föräldrastöd har genomgått en utbildning för att bli administratör samt utbildare i verktyget. Samordnare för föräldrastöd har i sin tur utbildat två samhällsvägledare i verktyget. Enheten erbjuder sedan april 2024 iKomet.			
 Enheten utreder möjligheten att erbjuda ABC 3-12 år på andra språk	2024-01-15	2024-12-31	
Analys Två samhällsvägledare fick i uppdrag att rekrytera föräldrar som bor på Personnevägen till ABC 3-12 år i våras. Under hösten har enheten erbjudit ABC på andra språk. Hägersten-Älvsjö är den enda stadsdelsförvaltningen som erbjuder ABC barn på andra språk med eller utan tolk.			

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

— Inga data

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

— Inga data

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

— Inga data

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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


Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt

Enheten har under året använt 4 sl-kort för resor i tjänst. För att minimera resandet mellan Älvsjö och Telefonplan har enheten haft avstämningsmöte och tjänstemöten via Zoom när detta bedömdes som lämpligt och inte påverkade kvalitet i arbetet.



Enheten sorterar plast, metall, glas, pappersförpackningar, matavfall och glödlampor på båda arbetsplatserna. Inköp av engångsartiklar har minskat och vid sådana inköp har plast undvikits.

Datorer stängs av och lampor släcks vid arbetsdagens slut i syftet att minska på elförbrukning.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten utreder möjligheten att samlokalisera alla enhetens verksamheter.	2024-02-01	2024-12-31	
Analys Under året har det utretts möjligheten att samlokalisera alla enhetens verksamheter. Utredningen visar att det inte är möjligt att göra det på kort sikt. En ombyggnation av medborgarkontoret i Älvsjö har påbörjats under oktober och beräknas vara klar i februari 2025. Det innebär att alla samhällsväglare kommer framöver att samlokaliseras i Älvsjö.			

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

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	85,76 %				70 %	70 %	2024
Analys Indikatorn uppfylls.							

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

— Inga data

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

— Inga data

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

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	1 014			698	1 000 st	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
Analys Indikatorn uppfylls. Enheten har tagit fram 1014 arbetstillfällen i egen regi. Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning blir därmed den stadsdelsförvaltning som har bidragit mest till att uppnå det politiska målet att ungdomar ska få feriejobb i en annan stadsdel än där de bor.							
   Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	980 st	480 st	500 st	1 022 st	980 st	11 000 st	VB 2024
Analys Indikator uppfylls. Enheten har anställt 980 ungdomar under året. 49 % har varit pojkar och 51 % flickor.							

Nämndmål: Invånarna är självförsörjande

— Inga data

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 arbetskategorier i erbjudna arbetstillfällen.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Indikatorerna uppfylls

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt

Feriejobb sommarlov 2024

I år har 2026 ungdomar sökt feriejobb inför sommarlov, 49% killar och 51% tjejer. Det är cirka 700 fler ungdomar än förra året. Det kan bero på att Arbetsmarknadsförvaltningen har valt i år att återigen använda sig utav SL för att sprida information om feriejobb samt har valt att använda andra sociala medier än Facebook.

Enheten har utökat antalet feriejobb under sommarlovet till 780 och har tagit fram 580 arbetstillfällen i egen regi varav 228 inom klimat och integration. Lika många tjejer och killar har sökt och har blivit erbjudna feriejobb. I år är det framförallt killar som har tackat nej till anställning men det är fortfarande flera tjejer än killar som avbrutit anställningar. De flesta ungdomar har tackat nej till anställning eftersom de hade fått ett annat arbete. Många tackade också nej för att de valde att åka på semester med familjen.


Feriejobb höstlov 2024


I år har 403 ungdomar sökt feriejobb inför höstlov, 47% killar och 53% tjejer. Det är en ökning med 136 ungdomar jämfört med förra året. Det beror på att enheten aktivt har arbetat för att informera om möjligheten till att ansöka om höstlovsjobb med stöd från Arbetsmarknadsförvaltningen.

Enheten har erbjudit höstlovsjobb till 240 ungdomar. 40 ungdomar tackade nej. 200 anställdes varav 53% tjejer och 47% killar. Det har tagits fram 355 arbetstillfällen i egen regi varav 87 inom klimat och integration.

Feriejobb jullov 2024

Enheten har inte erbjudit feriejobb under jullov i år eftersom målet att anställa 980 ungdomar redan uppfylldes vid höstlov. Enheten har valt att ta fram arbetstillfällen till andra förvaltningar som hade höga mål inför jullov. Enheten har tagit fram 79 arbetstillfällen i egen regi, varav 61 inom klimat och integration, till andra förvaltningar. Enheten har därmed bidragit mest till att uppnå det politiska målet att ungdomar ska få feriejobb i en annan stadsdel än där de bor.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb inom klimat och integration i egen regi	376				40		VB 2024
Analys Indikatorn uppfylls. Enheten har tagit fram 376 arbetstillfällen inom klimat och integration. Arbetet med att skapa arbetstillfällen inom klimat och integration är implementerat och fortsätter de kommande åren.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten utökar samverkan och samarbete med föreningar för att skapa fler arbetstillfällen för feriejobb inom kultur	2024-01-15	2024-12-31	
Analys Enheten har varit i kontakt med olika föreningar och har skapat arbetstillfällen inom kultur.			

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Bostadsvägledning som enheten erbjuder leder till att nyanlända blir mer självgående i att söka egen bostad
- Alla nyanlända som bor i genomgångsbostäder via SHIS är i sysselsättning och har en meningsfull fritid.

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt



Under året har enheten haft ett husmöte tillsammans med Welcome House och SHIS för att informera om bostadsvägledning och vilken hjälp man kan få för att skaffa eget boende. Welcome House har även informerat om olika aktiviteter till målgruppen. Enheten har rekryterat deltagare till datakurser på andra språk samt föräldrar till ABC på andra språk.

Samarbetet enheten för ekonomiskt bistånd och beroende har stärkts och fokus har varit bostadsvägledning samt studier och arbete. Enheten har samordnat cirka 10 styrgrupper med

representanter från Intro Stockholm, SHIS och enheten för ekonomiskt bistånd och beroende. Sedan augusti deltar en gruppledare från enheten för ekonomiskt bistånd och beroende på veckovis avstämning för socialt stöd nyanlända.

Under året har 38 hushåll flyttat ut från SHIS genomgångsbostäder. Samtliga har skaffat eget boende och har inte varit i behov av att ansöka om tillfälligt boende via enheten för ekonomiskt bistånd och beroende. Utöver det har en del hushåll genomgått interna omflyttar via SHIS.

Under året har det skett en organisationsförändring och från och med 1 januari 2025 flyttas arbetet med socialt stöd till nuvarande enheten för ekonomiskt bistånd och beroende. Arbetet med flytt av verksamheten har pågått under november och december.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 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	
Analys Enheten har tillsammans med SHIS, Intro Stockholm och enheten för ekonomiskt bistånd och beroende tagit fram ett nytt arbetssätt för att samverka kring nyanlända som bor på Personnevägen. Enheten har även tagit fram en skriftlig överenskommelse som gäller för alla samverkanspartner.			
 Enheten utreder möjligheten att erbjuda datakurser till nyanlända som behöver det.	2024-01-15	2024-12-31	
Analys Enheten och SHIS har tagit fram ett arbetssätt för att slussa nyanlända som bor på Personnevägen och är i behov av datakurser till Welcome House. Welcome house tar emot anmälningarna och tillsammans med Bilda anordnar datakurser till nyanlända i behov av det. En kurs på arabiska kom igång under hösten och fler planeras i början av år 2025.			

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt


Under året har enheten kommit i kontakt med 54 anhöriga främst inom målgrupp funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Det är en ökning jämfört med förra året.

Två samhällsvägledare har haft anhängstöd som sidouppdrag och är därmed enhetens anhängkonsulenter. Det finns inga väntetider för att komma i kontakt med en anhängskonsulent och de är tillgängliga dagligen via Medborgarkontoret. Anhängkonsulenter erbjuder både rådgivning per telefon och stödsamtal via telefon eller personligt besök. Anhöriga har även fått stöd att fylla i egna ansökningar eller har fått hjälp att komma i kontakt

med Regionen. Enheten har även erbjudit ” På rätt väg” inom ramen för anhörigstöd. Broschyerna "På rätt väg" har uppdateras och är tillgängliga på medborgarkontoret.

Enhetens anhörigkonsulenter har ingått i nätverket för anhörigkonsulenter inom Stockholm stad och har därmed deltagit i arbetsgrupper för att anordna gemensamma/stadsövergripande aktiviteter såsom föreläsning om fullmakter och juridik samt anhörigdagen.

Enheten har även arbetat med att strukturera upp anhörigstödet och därmed gjort det enkelt och begripligt att informera samt introducera nya anhörigstödjare på enheten för medborgarservice.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten utökar samverkan inom förvaltningen för att sprida information om anhörigstöd.	2024-01-15	2024-12-31	
Analys Under våren har enheten deltagit i följande APT för att sprida information om anhörigstöd inom förvaltningen: Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende, Beställarenheten funktionsnedsatta och Mottagningsenheten VO barn och unga. Under hösten har information/broschyren om anhörigstöd skickats ut internt såväl till externa aktörer såsom vårdinrättningar då dessa kommer ofta i kontakt med anhöriga. Anhörigkonsulenter har även besökt två vårdcentraler för att informera om anhörigstöd och hur man kommer i kontakt.			

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Barnfamiljer som kommer i kontakt med budget- och skuldrådgivare får en besökstid inom en vecka, övriga rådsökande får en besökstid inom fyra veckor.
- Invånarna har kännedom om budget och skuldrådgivning och kan lätt komma i kontakt med en skuldrådgivare

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt.

Rådsökande som kommit i kontakt med en budget- och skuldrådgivare har fått en besökstid inom 17 dagar i snitt. Inflödet har ökat något under året och enheten har i snitt haft 28 nybesök per månad. En tredjedel av dessa har varit barnfamiljer. Enhetens budget- och skuldrådgivare har vid årets slut cirka 300 pågående ärenden. Det har ökat jämfört med förra året och det beror på långa handläggningstider hos Kronofogdemyndigheten gällande ansökningar om skuldsanering. Enhetens budget- och skuldrådgivare har under året haft 827 besök varav 78 genomförda digitala möten.




Inom ramen för det utåtriktade arbetet har enhetens budget- och skuldrådgivare informerat nyanställda inom förvaltningen om sin verksamhet och hur man kommer i kontakt med en budget- och skuldrådgivare. Skuldrådgivarna har även haft två träffar med diakoner i stift.

Budget- och skuldrådgivarna har haft Bo-kurs tillsammans med stödteamet från enheten för

ekonomiskt bistånd och beroende för målgruppen som bor i tränings- och försökslägenheter.

Budget- och skuldrådgivarna har även presenterat sin verksamhet för beställarenheten funktionsnedsatta och socialpsykiatri, enheten för ekonomiskt bistånd och beroende samt har träffat boendestödjare som arbetar inom området socialpsykiatri och personligt ombud. Budget- och skuldrådgivarna har även varit tillgängliga för konsultation en gång per månad under hösten hos olika enheter inom förvaltningen.

En utvärdering av öppen rådgivning i Älvsjö har gjorts. Utvärderingen har lett till utökade och ändrade tider inför hösten. Budget- och skuldrådgivarna kommer att vara på Medborgarkontoret mellan 13:00 och 16:00 samt kommer att samarbeta med enhetens samhällsvägledare för att nå flera överskulsatta.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten erbjuder öppen rådgivning på Medborgarkontoret i Älvsjö.	2024-02-01	2024-12-31	
Analys Enheten har erbjudit öppen rådgivning på Medborgarkontoret under våren. Medborgarkontoret har varit stängt på grund av ombyggnation under hösten och det har inte varit möjligt att erbjuda öppen rådgivning. Istället har man fokuserat för att förbättra samverkan internt genom att besöka enheten för ekonomiskt bistånd och beroende, VO barn och unga samt Beställarenheten Äldre.			
 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	2024-11-14	
Analys Forskningsstudien avslutades i förtid eftersom alla BVC hoppade av. Barnfamiljerna i stadsdelsområdet som hade kontakt med BVC uppgav att de inte hade problem med ekonomi och visade inget intresse av att få mer information. Det var också utmanande för personalen inom BVC att prata om pengar. Det är fortfarande ett ämne som väcker starka känslor hos många individer. En familj slussade till enheten och fick rådgivning vid två tillfällen. Detta förhindrade en möjlig överskulsättning och det var ett exempel på förebyggande arbete som enheten gärna vill jobba vidare med.			
 Implementering av reviderat material om budget- och skuldrådgivning som bättre passar invånare med funktionsvariationer.	2024-01-15	2025-12-31	
Analys Enhetens budget- och skuldrådgivare har prioriterat att arbeta med framtagandet av rutiner. Arbetet med implementering av reviderat material sätts igång så fort arbetet med rutiner är klart och kommer att fortsätta det kommande året.			

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

 Uppfylls helt


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

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt

Två samhällsvägledare har konsumentvägledning som sidouppdrag och är därmed enhetens konsumentvägledare. Under året har det erbjudits konsumentvägledning på grundnivå till 337 invånare. 100 invånare har hänvisats vidare till Hallå Konsument eller andra instanser. Invånare som kommer i kontakt med enhetens konsumentvägledare har fått återkoppling samt svar på sina frågor i snitt inom en vecka. Enhetens konsumentvägledare nås dagligen via Medborgarkontoret och via e-post. Enheten har även arbetat med att ta fram material till olika föreläsningar om konsumenträtt till olika grupper av konsumenter som kan hållas vid förfrågan.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten utreder möjligheten till utåtriktat och förebyggande arbete i samverkan med Skårholmen stadsdelsförvaltning gällande konsumentvägledning	2024-01-15	2024-12-31	
Analys Under våren har enheten prioriterat målgruppen 65+ och har haft en informationsträff med PRO Kransen-Åsen på Hägerstensåsens medborgarhus. Under hösten har man prioriterat utåtriktat arbete genom att ändra information på start.stockholm samt genom att informera internt om konsumentvägledning och hur man kommer i kontakt för att få konsumentvägledning.			

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

 Uppfylls helt

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

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt


Sedan februari 2024 har Medborgarkontoret haft tillgång till kösystemet NemoQ som även använts för insamling av statistik. Under perioden februari - september 2024 har Medborgarkontoret tagit emot 3529 besökare varav 2490 har efterfrågat samhällsvägledning och 1011 har varit i behov av stöd för att utföra sitt ärende via Medborgarkontorets publika datorer. Till Medborgarkontoret kommer även besökare som utför sina ärenden utan behov av stöd eller hjälp. Dessa besökare finns inte med i statistiken. Medborgarkontoret är därmed väl besökt och minst två samhällsvägledare behöver bemanna Medborgarkontoret under öppettiderna. Statistiken visar också att mer än 75 % av besökarna har varit på Medborgarkontoret mellan kl 13:00 och 16:00. Av denna anledningen kommer enheten att se över öppettiderna.


De publika datorer som finns på Medborgarkontoret används i genomsnitt upp till 30% av tiden. Det innebär att enheten inte är i behov av att införskaffa flera publika datorer. Däremot används datorerna upp till 100% under eftermiddagarna. Det beror på att Medborgarkontoret har fler besökare under eftermiddagarna än förmiddagarna.

Medborgarkontoret stängdes i slutet av september och beräknas öppna igen under våren 2025. En ombyggnation av lokalen pågår i syfte att förbättra den fysiska arbetsmiljön samt säkerheten. Det kommer även att ge bättre förutsättningar för att öka kvaliteten på service. Under ombyggnationen har samhällsvägledare på enheten erbjudit samhällsvägledning via bokade besök på Telefonplan samt via mejl och telefon. Enheten har även upprättat ett samarbete med medborgarkontoren i Rågsved och i Skärholmen för att säkra att alla invånare i behov av samhällsvägledning, får det.

Färdtjänst







Under året har enheten genomfört över 660 utredningar gällande färdtjänst. Det är cirka 100 utredningar fler jämfört med förra året. Inkomna ansökningar om färdtjänst har också ökat jämfört med förra året. En komplett ansökan om färdtjänst handläggs i snitt inom två veckor med undantag av utredningar som kräver hembesök. Väntetiderna ökade dock under sommaren på grund av ledighet. Det är fortfarande främst målgruppen äldre över 65 år som ansöker om färdtjänst. En stor utmaning som enheten har haft är att det just är målgruppen äldre som i större utsträckning önskar ett hembesök även om de kan ta sig till Medborgarkontoret eller Telefonplan för att genomföra en utredning. Ett hembesök är tidskrävande jämfört med ett vanligt besök. Enhetens samhällsvägledare har inte möjlighet att erbjuda hembesök till alla som efterfrågar det. Enheten har därmed förbättrat information- och kommunikationsmaterial kring färdtjänst och det har resulterat i att färre har efterfrågat hembesök sedan maj.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Happy index på Medborgarkontoret	86			79	83		2024
<p>Analys Indikatorn uppfylls. Utifrån aktuell statistik för period februari - september 2024 ser man en förbättring jämfört med förra året. Medborgarkontorets besökare är särskilt nöjda med bemötande och kvalitet på service. De är mindre nöjda med atmosfär och att Medborgarkontoret saknar bemanning mellan kl 12:00 och kl 13:00. En ombyggnation av Medborgarkontoret pågår fram till februari 2025 i syftet att förbättra både säkerheten och atmosfären. Enheten ser över öppettider så att de bättre passar invånarna.</p>							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten tar fram ett dokument som samlar information om medborgarkontoret, förvaltningen, Regionen och statliga myndigheter	2024-01-15	2024-12-31	
<p>Analys Enheten har tagit fram en pärm med uppgifter om enhetens medarbetare samt viktiga kontaktuppgifter inom förvaltningen, Regionen och statliga myndigheten som kan användas om en kris inträffar.</p>			

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

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	89			88	83	83	2024
<p>Analys Indikatorn uppfylls. Enheten har haft 100 % svarsfrekvens. Under APT i april har resultatet analyserats tillsammans med medarbetarna. En handlingsplan för att förbättra arbetsklimat med fokus på medarbetarskapet har tagits fram och genomförs under hösten.</p>							
  Sjukfrånvaro	3,4 %	1 %	4,2 %	2,5 %	5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
<p>Analys Sjukfrånvaron har ökat och det beror på hög sjukfrånvaro i slutet av år 2023 - början av år 2024 inom gruppen budget- och skuldrådgivare. Sjukfrånvaron var inte arbetsrelaterad.</p>							
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,3 %	1 %	2,8 %	1,6 %	2,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
<p>Analys Sjukfrånvaron har ökat och det beror på hög sjukfrånvaro i slutet av år 2023 - början av år 2024 inom gruppen budget- och skuldrådgivare. Sjukfrånvaron var inte arbetsrelaterad.</p>							

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

— Inga data

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 måloppfyllelsen 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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

- Enheten har en god arbetsmiljö som är fri från diskriminering, kränkande särbehandling och trakasserier.
- En sund arbetssituation råder
- Medarbetarna trivs på arbetsplatsen.
- Medarbetarna är väl förtrodda 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.


Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt

Av resultatet från medarbetarenkäten framgick att medarbetarna har en sund arbetssituation och de trivs på arbetsplatsen. Medarbetarna är även väl förtrogna med sitt uppdrag och känner sig delaktiga, engagerade och utvecklas i sin yrkesroll. Även genomförda medarbetarsamtal bekräftade det. Däremot noterades en försämring gällande arbetsklimat som inte har någon koppling till ledarskap. En handlingsplan med fokus medarbetarskap har därmed upprättats tillsammans med alla enhetens medarbetare. Det har resulterat i att enhetens medarbetare har genomgått en utbildning om medarbetarskap.

Medarbetarna utnyttjar friskvårdsbidrag och sjukfrånvaron är låg.

Arbetet för att komma till rätta med den fysiska arbetsmiljön på Medborgarkontoret i Älvsjö pågår intensivt tillsammans med Fastighetskontoret, Äldreförvaltningen och Kulturförvaltningen. En ombyggnation av lokalen för att åtgärda alla brister kopplade till den fysiska arbetsmiljön inleddes i september. Ombyggnationen pågår fram till februari 2025.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 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	
Analys Enheten har deltagit i blodomloppet i juni.			

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

— Inga data

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap för oväntade händelser

— Inga data

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.
- Nödändig information om dataskydd och informationssäkerhet har nått samtliga medarbetare.

Enhetsmål: Enheten erbjuder krisstöd inom ramen för medborgarkontorets verksamhet.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Enheten bedömer att enhetsmålet har uppnåtts helt

Alla samhällsväglare ingår i krisstöd och två samhällsväglare är även platsansvariga vid en kris. Rutin för krisstöd finns och är känd av alla medarbetare. Enheten har tagit fram en pärm som ska användas om en kris inträffar och internet inte fungerar. Genomgång av rutin för krisstöd har skett under APT i augusti.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten utvecklar rutiner och arbetssätt gällande krisstöd	2024-01-15	2024-12-31	
Analys Rutiner för krisstöd har tagits fram och finns tillgängliga för alla medarbetare via enhetens gruppdisk.			

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

— Inga data

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är öppen, jämställd och demokratisk

— Inga data

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. 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

● Uppfylls helt

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.

Analys

Målet uppfylls

Av resultatet från medarbetarenkäten framgick att alla medarbetare behandlas med respekt och att enheten arbetar för alla medarbetarens lika rättigheter och möjligheter. Arbetsplatsen är fri från diskriminering och kränkande särbehandling.

Personalpolicy har diskuterats i samband med avdelningsmöte i september medan lika rättigheter och möjligheter samt kränkande särbehandling och diskriminering har tagits upp på APT i november.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✔ Enheten söker externa medel för att kunna ta del av HBTQI-utbildning	2024-01-15	2024-12-31	
Analys Enheten har ansökt om budgetjusteringar för att ta HBTQI-diplomering. Enheten har fått medel. Alla kurstillfälle är bokade.			

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Enheten har tilldelats sammanlagt 22 633 000 kronor exklusive tilldelat statsbidrag. Arbetet har bedrivits inom ramen för tilldelad budget och statsbidrag i och med att enheten bedriver sådana verksamheter som lätt kan anpassas till de givna ekonomiska förutsättningarna. Enheten har haft en löpande dialog med economicontroller vid varje inköp som gjorts i samband med flytten till andra lokaler. Enheten har även valt att inte anställa timvikarier vid korttidsfrånvaro och i samband med rekrytering. Enheten har inte heller anställt sommarvikarier. Enheten har i samband med flytt sett över sina avtal och har sagt upp det som inte längre behövs. Enheten har gjorts månadsvis kontroller i Portalen 11800 i samband med fakturahantering gällande telefoni och datorer samt teknisk utrustning. Enhetens medarbetare har involverats i budgetuppföljning dels på APT och dels på avstämningsmöten.

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Systematiskt kvalitetsarbete

Utöver APT har enheten haft fasta avstämningsmöten för varje verksamhetsområde under hela året i syftet att löpande följa upp verksamheten tillsammans med berörda medarbetare samt för att ge medarbetare utrymme att komma med förbättringar och förslag. Ett exempel har varit revidering av material, rutin och arbetssätt som budget- och skuldrådgivarna har arbetat fram under året med fokus personer med funktionsvariationer. Ett annat exempel har varit framtagandet av material för introduktion inom anhörigstöd samt framtagandet av material för att kunna erbjuda föreläsningar i konsumenträtt till olika målgrupper.

Under året har enhetens alla verksamheter prioriterat barnfamiljer samt personer med funktionsvariationer. Gällande förändrade arbetssätt och metoder har enheten prioriterat budget- och skuldrådgivning och samhällsvägledning. I år har enheten erbjudits samhällsvägledning både via drop in på Medborgarkontoret i Älvsjö och via bokade tider med eller utan tolk.

Det är värt att nämna det otroliga resultatet gällande feriejobb. I år har över 1000 arbetstillfällen i egen regi tagits fram. Många ungdomar som bor i utsatta områden i Stockholms stad har fått möjlighet att arbeta i Hägersten-Älvsjö.

Stadens kvalitetsprogram har varit vägledande i verksamhetens arbete med att utveckla och stärka kvaliteten. Synpunkter och klagomål har behandlats på APT och har varit vägledande för att förbättra verksamheten speciellt vad gäller tillgängligheten. De som lämnat en synpunkt eller klagomål fick också återkoppling. Enheten använder sig av en kundundersökning på Medborgarkontoret med hjälp av Happy Index samt tar del av utvärderingar som görs av Socialförvaltningen och Arbetsmarknadsförvaltningen vad gäller föräldrastöd och feriejobb.

Enheten har i år arbetat både med kvalitetsledningssystem i ILS och med egenkontroller.

Övrigt

Agenda 2030

Enheten har under året bidragit till att uppfylla mål i Agenda 2030 genom sin ordinarie verksamhet med exempelvis samverkan både internt och externt, genom att vara en trygghetspunkt i Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning 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. Inga könsskillnader har uppmärksammats under åren vad gäller

bedömningar, nöjdhet och erbjuden service.

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 har bidragit till att uppfylla mål 1 "Ingen fattigdom" genom att erbjuda fler feriejopp till ungdomar under sommarlov jämfört med förra året.

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.

Synpunkter och klagomål

Under året har inkommit 5 beröm samt 5 synpunkter och klagomål. Beröm har inkommit både från invånare och från andra förvaltningar och det gällde både bemötande och kvalitet på service.

Två klagomål har lett till enheten vidtagit åtgärder. En invånare har klagat på att Medborgarkontoret inte har egna toaletter till sina besökare. Det har även hanterats som ett medborgarförslag. Det har resulterat i att Medborgarkontoret ser över sina öppettider när ombyggnationen blir klar så att besökarna kan använda toalett som tillhör biblioteket.

En invånare har klagat att hen inte fick information om att en besökstid avbokades på grund av sjukdom samt blev inte kontaktad för att få en ny tid. Enheten har därmed reviderat rutin vid frånvaro.

Redovisning av synpunkter och klagomål

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
Beröm	Antal beröm	1	1	3	5 st	3 beröm har inkommit under period september - december. 1 från PLUS som ansvarar för föräldrastöd och har gett beröm att vi är den enda förvaltningen som erbjuder ABC på andra språk. 1 beröm kom från AMF gällande feriejopp. Vi är den förvaltning som ökat mest antal anställda ungdomar under året samt vi har bidragit med många arbetstillfällen i egen regi till andra förvaltningar. På så sätt har vi bidragit mest till att uppnå det politiska målet att ungdomar i större utsträckning ska arbeta i en annan stadsdel än den de bor i. En från en invånare som

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						regelbundet får samhällsvägledning. Samhällsvägledning som erbjuds hjälper invånare jätte mycket och är särskild nöjd med bemötande.
Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?	Annan (t.ex. okänd)					
	Invånare	2	1	1	4 st	
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen			1	1 st	
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					
Vad gällde klagomålet eller synpunkten?	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)		1		1 st	
	Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)					
	Bemötande					
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)					
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)					
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet			1	1 st	En invånare kontaktade en anhörigkonsulent och fick en tid. Tiden avbokades på grund av sjukdom. En ny tid erbjöds inte. Enheten har inget system för journalföring och det missades att erbjuda en ny tid. Invånare hörde av sig igen och det tog flera månader innan hen fick hjälp.
	Fråga/idé					
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städad, avsaknad av material etc.)	1			1 st	
	Hantering av personuppgifter					
	Kompetens					
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor					
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider, fysisk miljö)	1			1	2 st

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						receptionen på plan 9. Tyvärr är detta inte möjligt eftersom medborgarkontoret i Ålvsjö är stängt sedan den 23 september på grund av en nödvändig ombyggnation. Enheten kan inte vidta åtgärder så länge ombyggnationen är klar. Enheten samverkar med Medborgarkontoret i Skärholmen och Rågsved under ombyggnationen samt erbjuder bokade tider för samhällsvägledning fram till mitten av december.
	Utebliven/försenad insats eller aktivitet					
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits	1	0	1	2 st	Rutin frånvaro har reviderats så att vi kan säkra att avbokade tider ombokas eller omfördelas. Avbokning med kortvarsel sker alltid via telefon. Avbokning via mejl sker med läskvitton.