



2023-02-07

Handläggare
Maria Wedenlid

Till
Serviceämnden 2023-02-21

Verksamhetsberättelse VB 2022 för Serviceämnden

Serviceförvaltningens förslag till beslut

Förslag till beslut

1. Serviceämnden godkänner verksamhetsberättelse med bokslut för 2022 med tillhörande bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Serviceämnden begär att ackumulerat resultat om 6,5 mnkr avseende resultatenhetens fond överförs till 2023.
3. Serviceämnden beslutar att paragrafen justeras omedelbart

Charlotte Goliath
Förvaltningschef

Serviceämnden

maria.wedenlid@stockholm.se
start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	6
KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige.....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	15
KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamhetens skiftande behov	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet.....	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring.....	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	22
KF:s inriktningsmål: 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	26
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.....	27
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	29
Uppföljning av ekonomi	45
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	45
Resultatenheter	51
Investeringar	52

Försäljningar av anläggningstillgångar.....	52
Verksamhetsprojekt (driftprojekt)	52
Ombudgeteringar	52
Medel för lokaländamål	52
Analys av balansräkning.....	52
Övrigt.....	53
Särskilda redovisningar.....	53
Agenda 2030.....	53
Jämställdhet	54
Barns rättigheter.....	54
Nationella minoritetens rättigheter.....	55
Bedömning av nämndens interna kontroll	55
Systematiskt kvalitetsarbete.....	56
Övrigt	62

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 Blankettset

Bilaga 2: Bilaga 2 Resultat och balansräkning uh018

Bilaga 3: Bilaga 3 Nyckeltal

Bilaga 4: Bilaga 4 Uppföljning av intern kontroll 2022 Servicenämnden

Bilaga 5: Bilaga 5 Avrapportering för aktiviteten definition och metod

Bilaga 6: Bilaga 6 Avrapportering av aktiviteten mått och mätmetoder måltider

Bilaga 7: Bilaga 10 2022 GDPR Årsrapport Serviceförvaltningen

Bilaga 8: Bilaga 12.5 Uppföljningsrapport näringsliv - Servicenämnden

Sammanfattande analys

Nämndens uppdrag är att effektivisera stadens administration genom att erbjuda ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service. Verksamhetsutvecklingen pågår kontinuerligt och präglas av kostnadseffektivitet och nytänkande.

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. I verksamhetsberättelsen redovisar förvaltningen uppnådda resultat och redovisar eventuella avvikelser för verksamhet och ekonomin jämfört med verksamhetsplanen.

Förvaltningen har under året påbörjat allt arbetet enligt verksamhetsplan 2022. Under stor del av året har förvaltningen haft ett högt tryck genom efterfrågan på tjänster samt höga volymer. Serviceförvaltningen har alltid fokus på en återhållsam bemanning och god kostnadskontroll. Under 2022 har bemanningen i delar av verksamheten varit underdimensionerad i relation till den höga belastningen, vilket har gjort att vissa aktiviteter fått prioriterats ner och slutföras under inledningen av 2023.

Periodens resultat

Serviceförvaltningen redovisar för 2022 ett överskott om 8,3 mnkr. Förvaltningen har utfört uppdragen med god kostnadskontroll, hög beläggningsgrad och effektivitet i både arbetsätt och bemanning vilket bidrar till årets överskott. Överskottet har till delar uppkommit till följd av oförutsedda poster, bland annat har förvaltningen erhållit obudgerade intäkter för sjuklönekostnader samt minskad kostnad avseende återbetalning av fastighetsskatt. I verksamheterna kan konstateras en fortsatt hög efterfrågan på frivilliga tjänster och volymökningar i flera delar av basutbudet, bland annat redovisar verksamhetsområde ekonomi ett nettoöverskott om 6,8 mnkr. Överskottet beror bland annat på ökade volymer samt ökade intäkter till följd av mer omfattande påminnelse- och inkassohantering som är beteendepriessatt och därmed genererar mer intäkter än kostnader.

I kommunfullmäktiges budget har servicenämnden fått i uppdrag att genom effektivisering erbjuda nuvarande obligatoriska tjänster med en prissänkning om motsvarande en procent. Under året genomfördes ett projekt för revidering av prismodell inom verksamhetsområde Ekonomi. Projektet resulterade i bland annat en ny prismodell med ett fast pris per tjänsteområde vilken har använts som beräkningsgrund för berörda delar i prislista 2023. Förslaget till prislista i sin helhet har processats med processägare inom stadsledningskontoret och justerats så att samsyn råder kring planerade prisförändringar. Förslaget på prisförändringarna 2023 beslutades av nämnd i samband med *Servicenämndens verksamhetsplan och budget 2023*.

En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Servicenämnden har fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla*. Förvaltningen bedömer att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas helt under året. Under perioden har serviceförvaltningens Kontaktcenter tillsammans med uppdragsgivarna utvecklat nya uppdrag avseende uteserveringar, tillfälliga

markupplåtelse, fasta torgplatser samt bygglovsfrågor. Att även dessa uppdrag nu finns hos Kontaktcenter kommer förenkla företagens kontakter med staden då de vid ett tillfälle får svar på flera frågor. Vid samma kontakt kan Kontaktcenter informera en restaurang med uteservering om både markupplåtelse, serveringstillstånd, livsmedelskontroll och byggnationen. Företagare har även fått en ökad tillgänglighet med Kontaktcenters öppettider i jämförelse med telefontider för tidigare arbetssätt.

En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Serviceämnden har fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt*. Förvaltningen bedömer att samtliga tillhörande nämndmålen kommer att uppfyllas helt eller delvis under året. Genom att följa miljöprogrammet, klimathandlingsplanen och kemikalieplanen fortsätter förvaltningen att tillsammans med miljöförvaltningen utveckla kravställning och uppföljning av inköpta varor. Serviceförvaltning bedömer dock att målet för verksamhetsområdet Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö enbart uppnås delvis. Bedömningen grundas bland annat på att målet om minskning av CO₂e inte nås inom perioden, på grund av det stora beting som gäller minskning av CO₂e från plast. Besparingen bedöms inte vara rimlig, då det skulle innebära enorma förändringar, med kort tidshorisont, i användning av plastprodukter inom stadens verksamheter. Plastprodukter är än så länge en förutsättning för många verksamheter och det är svårt att finna plastfria alternativ till många produkter.

På grund av det rådande världsläget förväntas ett flertal prisökningar för hela staden med anledning av ökade råvarupriser och större indexhöjningar. Hur priserna kommer att påverkas är ännu svårt att analysera för de enskilda avtalsområdena, förvaltningen följer utvecklingen i nära samarbete med Strategiskt inköp centralt för Stockholms stad.

En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Serviceämnden har fyra nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden*. Förvaltningen bedömer att målet för verksamhetsområdet 3.1 Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser med tillhörande nämndmål Serviceämnden har en budget i balans uppfylls delvis. Övriga mål under inriktningsmålet uppfylls helt.

Projekt "Reviderad prismodell verksamhetsområde ekonomi" har genomförts under året. Projektet resulterade bland annat i en ny prismodell som kommer ligga till grund för 2023 års prislista för verksamhetsområdet. Projektet har, genom den framtagna modellen och med sin kommunikation, bidragit till att tydliggöra hur prissättningen av tjänsterna går till för kunderna och därmed även ökat transparensen. Med årlig fakturering förväntas även både kundernas och verksamhetens administration minska.

Förvaltningen har under året haft i uppdrag att upphandla och efter införande förvalta och utveckla den nya kontaktcenterplattformen, KCP, för stadens 12 kundservice-organisationer. Alla 12 organisationer har framgångsrikt implementerat det nya verktyget per december 2022. Objektledaren är placerad inom serviceförvaltningen och leder arbetet för hela staden med ett helhetsansvar avseende förvaltning och utveckling av plattformen i enlighet med styr- och samverkansmodellen pm3.

I syfte att utreda hur staden kan tillhandahålla ett mer verksamhetsnära stöd gavs kommunstyrelsen i Budget 2022 i uppdrag att utreda behov och nyttor med att etablera en operativ stöd-/supportfunktion inom servicenämnden, avseende it, telefoni och digitalisering. Serviceförvaltningen har under perioden bistått kommunstyrelsen i detta arbete och fick i kommunfullmäktiges budget 2023 i uppdrag att etablera det nya verksamhetsområdet.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Service­nämnden har utformat fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla. Förvaltningen uppskattar att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen har under året deltagit i utvecklingsarbetet, som leds av Stockholm Business Region, för att förbättra service och tillgänglighet för företagare inom staden.

Under året har Kontaktcenter tillsammans med uppdragsgivande förvaltningar utvecklat nya uppdrag avseende uteserveringar, tillfälliga markupplåtelse, fasta torgplatser samt bygglovsfrågor. För företagarna förenklas kommunikationen med staden tack vare att de kan få svar på flera av sina frågor vid samma tillfälle. Kontaktcenter kan nu ge svar om både företagarens bygglovsfrågor som om miljö- och hälsoskyddsfrågor. Företagare får även en ökad tillgänglighet med Kontaktcenters öppettider i jämförelse med tidigare. Uppdraget gällande stadsbyggnadsfrågor startades i maj och det kan konstateras att kunderna uppskattar att kontakten går via Kontaktcenter. Resultatet för periodens kundnöjdhet uppgår till 92 procent nöjda företagarkunderna och 83 procent nöjda privatkunder.

Pandemin har under perioden haft fortsatt påverkan på inflödet av ärenden inom Kontaktcenter. Det är fortsatt svårt att bedöma inflöde av ärenden då invånarnas servicebehov har förändrats. Det stora behovet av parkeringstillstånd för hyrbilar översteg budgeterade volymer och gav tillfälligt längre väntetider under sommaren.

Förvaltningen har deltagit i stadsledningskontorets arbete med en förstudie för att undersöka behoven av, och förutsättningarna för, en strategi och struktur för kontaktvägarna till staden. En kartläggning av nuläget visar på stor variation och frånvaro av styrande gemensamma principer. Förstudien visar att det behövs ett helhetsgrepp för kontaktytor och kontaktvägar

både ur målgruppernas perspektiv som ur stadens. Vidare finns en stor och outnyttjad potential i att samla och nyttja data från befintliga kontakter. Data som kan ge underlag både för verksamhets- och kvalitetsutveckling, och för att ta fram gemensamma principer för hur proaktiv återkoppling till invånarna ska ske.

En framtida kontaktstrategi bör bidra till att invånare, företagare och besökare har förtroende för att staden hanterar kontakter effektivt och säkert. Det finns stor potential för staden, att vid utveckling av alla former av service och kvalitet, utgå från invånarnas, företagens och besökarnas fokus i enlighet med stadens kvalitetsprogram. En framtida kontaktstrategi bör vara vägledande för utveckling av helhetsgrepp och systematik kring hur staden ska hantera inkommande kontakter väl avvägt och behovsstyrt. Den kommande kontaktstrategin för staden blir i sin tur styrande för hur Kontaktcenter kan utveckla tillgänglighet och service såväl till företagare som till invånarna i stort.

Förvaltningen har kompetensutmaningar inom flera verksamhetsområden. En del i att stärka kompetensförsörjning, attrahera nya medarbetare och marknadsföra förvaltningen är att ta emot praktikanter från yrkeshögskolor. Flera av de praktikanter som har gjort sin praktik inom förvaltningen har getts möjlighet att vikariera under sommaren och haft möjlighet att erbjudas anställning efter avslutade studier. Inom verksamhetsområde lön och pension har tre praktikanter från yrkeshögskola erbjudits plats för att genomföra sin verksamhetsförlagda utbildning, LIA 1. Dessa tre har även erbjudits praktikplats under hösten för genomförande av sina LIA 2 perioder.

Inom verksamhetsområde ekonomi har ett så kallat nystartsjobb (en arbetsmarknadsåtgärd för personer som varit utan arbete längre tid eller är ny i Sverige) erbjudits en medarbetare i samarbete med Arbetsförmedlingen. Vidare har totalt fyra personer genomfört verksamhetsförlagd utbildning (LIA) varav en sedan sökt och fått en fast anställning inom verksamhetsområdet.

Under våren deltog verksamhetsområdena ekonomi och lön och pension tillsammans i arbetsmarknadsdagar som arrangerades digitalt av Frans Schartaus handelsinstitut (Stockholms stads yrkeshögskola). Vid detta tillfälle presenterades förvaltningens olika verksamhetsområden och de olika arbetsmöjligheter som finns på förvaltningen. Under hösten deltog verksamhetsområden ekonomi och lön och pension tillsammans vid Frans Schartaus arbetsmarknadsträff. Genom att visa upp Stockholm stad i dessa forum skapas nyfikenhet för staden som arbetsgivare. Frans Schartau bedriver bland annat utbildningar för upphandlare, löne- samt redovisningsekonomer.










Inom verksamhetsområde upphandling och inköp har fem praktikanter genomfört sin verksamhetsförlagda utbildning LIA2 under hösten 2022. Det är första gången verksamhetsområdet tar emot en hel grupp med praktikanter samtidigt. Praktikanterna har genomfört egna direktupphandlingar med handledning samt deltagit i erfarna upphandlares processer. Efter avslutad praktikperiod har tre personer erbjudits anställning.

Inom verksamhetsområde rekrytering har en praktikant från personalvetarprogrammet gjort praktik och har efter examen erbjudits anställning och en plats i stadens traineeprogram. Ytterligare en praktikant från personalvetarprogrammet genomförde sin praktik på

förvaltningens HR avdelning.

I samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen genomfördes i början av året en arbetsdifferentieringsanalys inom den administrativa avdelningen vilket ledde till att en roll som serviceassistent inrättades. Efter inledande praktik övergick placeringen i anställning.

Under hösten deltog förvaltningen i workshop ledd av arbetsmarknadsförvaltningen i samarbete med Openlab, för att diskutera mål inom grön omställning, gröna kompetenser och Agenda 2030.





Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	7			5	4 st	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2022
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2			2	2 st	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2022
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	14			9	10	Tas fram av nämnd	VB 2022
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi 	0 st			0 st	0 st	9 000 st	VB 2022

Nämndmål: Servicenämnden ger företagare information och vägledning om stadens service

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Företagare får via Kontaktcenter snabbt och professionellt bemötande samt en enkel och lättillgänglig kanal för information och service.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska delta i stadsledningskontorets förstudie med att ta fram strategi och struktur för kontaktvägarna in till staden. I förstudien bidrar förvaltningen både i inventering och analys.	2022-01-01	2023-03-31	
 Förvaltningen ska erbjuda berörda medarbetare stadens övergripande utbildning kring näringslivsfrågor.	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska genom Kontaktcenter i samverkan med berörda nämnder och bolag förenkla för stadens företagare att hitta rätt väg in för alla slags företagarefrågor.	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska utifrån genomförd arbetsdifferentieringsanalys skapa anpassade arbetsmöjligheter för en serviceassistent.	2022-01-01	2022-08-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska via Kontaktcenter verka för etableringen av International House.	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningens medarbetare, i direkt kontakt med företagare och näringslivsfrågor, ska genomföra stadens fördjupande utbildning kring näringslivsfrågor	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Kontaktcenter ska delta i gemensamma utvecklingsprocesser med övriga nämnder för att öka stadens totala NKI, fortsätta att utveckla samverkan av "rätt väg in" avseende e-tjänster, digitala möten med staden och samverkan inom tillståndsansökningar för att förenkla och effektivisera företagens ansökningsförfarande.	2022-01-01	2022-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Utifrån servicenämndens uppdrag, att effektivisera stadens administrativa funktioner, fokuserar förvaltningen inom ramen för detta kommunfullmäktigemål på att verksamheterna ska fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förvaltningen har under året reviderat sin krishanteringsplan och säkerställt att den följer den struktur som stadsledningskontoret förordar. Förvaltningen har även genomfört en övning för krisledningsorganisationen. Erfarenheter från övningen har tagits om hand och inarbetats i förvaltningens krishanteringsplan. För att utveckla krisledningsarbetet ansåg förvaltningen att enhetschefernas roll behövde förtydligas och därför har samtliga chefer inom förvaltningen fått utbildning i stabsmetodik och krishantering. Förvaltningsledningen och berörda stödfunktioner har under året genomfört utbildning inom krigsledningsorganisation och krigshandlingsplanering inför genomförande 2023.

Förvaltningen har följt stadens process för risk- och sårbarhetsanalyser, RSA, och förvaltningens säkerhetssamordnare har deltagit i stadsövergripande workshops om metodstödet. Arbetet har resulterat i insikter om att förvaltningen behöver stärka arbetet med kontinuitetsplaner för vissa verksamheter.

Förvaltningen har med utgångspunkt i riktlinjen och tillämpningsanvisningarna påbörjat och fördjupat arbetet med informationssäkerhet. Förvaltningen följer stadens anvisningar, deltar i nätverket för lokala informationssäkerhetssamordnare samt säkerställt att det systematiska informationssäkerhetsarbetet införlivas än mer under kommande år.

Informationsinsatser har gjorts för att höja kompetensen ytterligare inom informationssäkerhetsområdet. Samtliga chefer och medarbetare har bland annat genomfört stadens e-utbildning om informationssäkerhet.

Inom verksamhetsområde rekrytering har ett informationstillfälle genomförts i samarbete med stadsledningskontorets säkerhetsavdelning angående säkerhet och säkerhetsskydd inom



rekrytering.

I syfte att utveckla och säkra kompetens, rutiner, arbetssätt i frågor som rör dataskyddsförordningen och personuppgiftshantering har förvaltningen under året etablerat ett samarbete med fem av stadens fackförvaltningar. Tillsammans med kulturförvaltningen, idrottsförvaltningen, stadsarkivet, arbetsmarknadsförvaltningen och kyrkogårdsförvaltningen har ett samarbete inletts där ett avtal med extern leverantör av dataskyddsombud har tecknats.

Förvaltningen har i samarbete med stadsledningskontorets juridiska - och personalstrategiska avdelningar utrett personuppgiftsansvar i förvaltningens samtliga processer. Juridiska avdelningens slutsats är att servicenämnden som huvudregel är personuppgiftsbiträde i samtliga processer där uppdrag utförs åt annan nämnd eller bolag. En så kallad personuppgiftsbiträdes instruktion är framtagen och bilagd till nästkommande års serviceavtal.

Inom verksamhetsområde ekonomi har en skräddarsydd utbildning kring hantering i frågor som rör sekretess och personuppgifter, för de medarbetare som har mycket invånarkontakt, genomförts i samarbete med stadsledningskontorets juridiska avdelning.

Under året har en personuppgiftsincident inträffat hos en av stadens upphandlade leverantörer av persontransporter. Incidenten har hanterats i enlighet med stadens rutiner.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Nämnder och bolagsstyrelser ska omsätta lärdomar från krishantering av pandemin i uppdaterad beredskapsplanering, såsom krisledningsplanering, kontinuitetsplanering och krisledningsövningar	2022-01-01	2022-12-31	


Nämndmål: Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid önskade händelser.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna samt effektivisera stadens administrativa funktioner och använda de möjligheter som en ökad digitalisering ger.

Förvaltningen säkerställer god efterlevnad av relevant lagstiftning och att stockholmarnas samt medarbetarnas personliga data och integritet inte riskeras.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal medarbetare som har genomfört utbildningen "Informationssäkerhet för medarbetare i Staden"	100 %				100 %		VB 2022

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys							
På grund av osäkerheter i statistikunderlaget gällande denna utbildning har förvaltningens informationssäkerhetssamordnare, ISAM, följt upp med chefer att medarbetare genomgått utbildningen samt att nyanställda uppmanas att genomföra utbildningen. Bedömningen är att alla medarbetare har genomfört utbildningen.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska genomföra utbildningsinsatser för att höja medvetenheten om personuppgiftsrisiker, lämpliga arbetssätt och interna rutiner.	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska implementera och tillämpa stadens riktlinje för informationssäkerhet inklusive tillhörande tillämpningsanvisningar.	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska internt informera om trygghetsprogrammet.	2022-01-01	2022-12-31	
! Förvaltningen ska revidera och samla arbetet med att förebygga otillåten påverkan och hot, våld och trakasserier mot anställda.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys			
Arbetet är påbörjat men inte avslutat. Ett förvaltningsgemensamt material kring Hot och våld finns framtaget och lyfts årligen på enheternas APT för dialog med alla medarbetare.			
✓ Förvaltningen ska säkerställa att informationstillgångar och digitala lagringsytor är kartlagda.	2022-01-01	2022-08-31	
✓ Förvaltningen ska ta fram enhetliga och anpassade rutiner för behörighetshantering.	2022-01-01	2022-04-30	
✓ Förvaltningen ska tillsammans med kommunstyrelsens samordnande funktion bidra till att stävja fusk, oegentligheter och organiserad brottslighet inom staden.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys			
I syfte att medverka till att stävja fusk, oegentligheter och organiserad brottslighet inom staden har förvaltningen utökat antalet avtalsförvaltare. Förvaltningen deltar även i stadsledningskontorets arbete med att testa verktyg för fördjupad leverantörskontroll.			
✓ Förvaltningen ska tillsammans med verksamhetsråden utreda och fastställa ägandeskap av information i samtliga huvudprocesser	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska vid förnyelse av serviceavtal säkerställa att personuppgiftsansvaret är dokumenterat och avtalat.	2022-01-01	2022-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningens insatser underlättar för barn och deras vårdnadshavare att få information och vägledning om grundskola, gymnasieskola, grundsärskola och gymnasiesärskola.

I det uppdrag som Kontaktcenter har om förskola, har uppdraget kring sommarkollo ingått sen

start och uppdraget har, precis som andra uppdrag, utvecklats i takt med nya förutsättningar och behov. Ansvaret för sommarkollo övergick under 2022 till kulturnämnden från Södermalms stadsdelsnämnd. Serviceförvaltningen har dialog med kulturförvaltningen om hur uppdraget ska utformas och finansieras.

Gällande Kulturskolan har det skett stora förändringar i hanteringen av kursutbud och därmed även Kontaktcenters uppdrag, som utvecklas till att ge mera information och vägledning och mindre administration av platser. Digitaliseringen av Kulturskolans platshantering med ett nytt CRM-system förenklar bokningen och vårdnadshavarna slipper köa i telefon vid kursläpp terminsvis. Det nya arbetssättet gav långa väntetider inledningsvis. Idag är behovet mera av kompletterande information och vägledning än hjälp med bokning. I enlighet med det nya arbetssättet är ärendena längre och kräver delvis annan kompetens, vilket förutsätter en översyn av ersättningsnivån 2023.

Under året har Kontaktcenter gett information och vägledning gällande placering av ukrainska barn i förskola och skola och samarbetet med utbildningsförvaltningen och Start Stockholm har löpt smidigt både under våren och hösten.


Förvaltningen har genom verksamhetsområde upphandling och inköp haft ett nära samarbete med kemikaliecentrum på miljöförvaltningen, för att säkerställa att rätt krav ställs i upphandling i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen. Ingångna avtal har följts upp och produkter i stadens beställningssystem har i vissa fall bytts ut för att säkerställa bättre produkter till stadens verksamheter.

Nämndmål: Servicenämnden skapar förutsättningar för att ge barn och elever goda möjligheter och lika villkor.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter får invånare likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola, kulturskola och sommarkoloniverksamhet. Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil.	77			84	85 %		2022
Analys							
Kundundersökningsresultatet summeras för uppdragen för skola, förskola, vårdnadshavarsupport för Skolplattformen samt e-tjänstsupport och engelska samtal inom enheten Skola. Av de 777 som besvarat telefonenkäten för dessa linjer är 77 % nöjda med servicen. Specifikt för linjerna skola gick resultatet ned från 91 % till 78 % och för förskola från 85% till 81%. Det lägre resultatet kan troligen härledas till problem med telefonisystemet under hösten, med flera dagar när dessa linjer var helt stängda. När den nya kontaktcenterplattformen infördes och kompetensen breddades så att samma samtal både kan omfatta skol- och förskolefrågor, så blev resultatet för den sammanslagna linjen att 89 % angav sig vara nöjda. Dessa resultatet får följas upp under 2023 för att se om det håller över tid.							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Fortsatt dras det totala resultatet ned av kundnöjdheten för e-tjänstsupport och vårdnadshavarsupport. Analysen är dock fortsatt att resultatet påverkas mera av hur stadens tjänster fungerar än hur Kontaktcenter sköter sitt uppdrag.							
● I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100			100	100 %		VB 2022

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Stadens beställningar för persontransporter har under året skett i enlighet med förvaltningens beställningsprocess. Alla beställningar som görs via Beställningscentralen kvalitetssäkras och förmedlas till rätt leverantör. Processen för beställningar av persontransporter är manuell och underlag e-postas till rätt leverantör. Upphandling av ett gemensamt systemstöd som stödjer hela stadens beställningsprocess pågår och förväntas annonseras i början av nästa år. Till detta kommer tillhörande arbetssätt att tas fram.

Enheten webb- och kommunikationsstöd publicerar, på uppdrag av stadens förvaltningar och bolag, information på stadens webbplatser samt bidrar med sin kompetens till att personer med funktionsnedsättning har jämlika möjligheter att ta del av informationen. Arbetet handlar om att skapa innehåll som följer lagkraven om digital tillgänglighet, inklusive tillgänglighetsanpassning av dokument. I syfte att höja kompetensen ytterligare har alla medarbetare inom webb- och kommunikationsstöd under 2022 fått tillgång till, och genomfört, digitala kurser inom tillgänglighet från Funka Academy.

Utöver tillgängliga webbpubliceringar och uppdrag gällande tillgänglighetsanpassning av dokument har enheten haft ett flertal uppdrag om filmtextning och klarspråksgranskning av texter samt tillhandahållit support via telefon och chatt i arbetet med tillgänglighetsanpassning av dokument. På förfrågan från två förvaltningar har webb- och kommunikationsstöd även genomfört utbildningar inom området digital tillgänglighet.

Verksamheten har även levererat support till medarbetare inom trafikkontoret som själva har tillgänglighetsanpassat dokument som ska publiceras. Även stadsbyggnadskontoret har använt denna supportfunktion. Genom sitt arbete bidrar verksamheten till att stadens webbpubliceringar följer lagkraven gällande tillgänglighet till digital offentlig service och därmed på olika sätt bidragit till att information med Stockholms stad som avsändare gjorts tillgänglig för personer med funktionsnedsättning.

Ärendena i Kontaktcenters uppdrag för överförmyndarnämnden har under året blivit mera

omfattande och komplexa och kräver därmed längre hanteringstid. Orsaken är exempelvis att ställföreträdare och huvudmän har ett ökat behov av information vid lagändringar och ändrade blanketter, samt att det saknas digitala lösningar för ställföreträdare i kontakten med överförmyndarnämnden. Granskningen av årsräkningar har blivit mer noggranna och stöd kring detta efterfrågas i större utsträckning än tidigare. Ytterligare orsak till ökande ärendemängd är även de längre återkopplingstiderna från överförmyndarförvaltningen som genererar att invånare ringer till Kontaktcenter flera gånger i samma ärende. Överförmyndarförvaltningen har begränsade telefontider vilket försvårar för, och skapar köbildning, för invånare och andra myndigheter. Serviceförvaltningen anser att det finns utvecklingsbehov avseende utbildningsinsatser för ställföreträdare samt utvecklad information och användarvänlighet på stadens hemsida för att underlätta för målgruppen att fullgöra sitt uppdrag.

Serviceförvaltningen och överförmyndarförvaltningen har inlett ett arbete för att se över samarbete och förutsättningarna kring uppdraget. Översynen omfattar uppdragets innehåll, arbetssätt, prissättning och finansiering för att säkra det behov som invånarna har och avgränsa Kontaktcenters ansvar och tjänster.

Ett samarbete har inletts med socialförvaltningen om de planerat utökade e-tjänsterna för ansökan om ekonomiskt bistånd och orosanmälan för barn. E-tjänsterna, som började införas i november, kommer rullas ut succesivt under första halvåret 2023. Det är därmed ännu svårt att bedöma omfattningen av Kontaktcenters uppdrag framöver förutom sedvanligt stöd kring inloggningsrelaterade frågor.

Med syfte att öka tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning har Kontaktcenter infört nytt arbetssätt med breddad kompetens. Det nya arbetssättet med multikompetens betyder att samma servicehandläggare kan svara på frågor både om äldreomsorg, funktionsnedsättning samt förmyndarfrågor. Multikompetensen ger förbättrad service till invånarna, minskad sårbarhet i verksamheten samt en ökad effektivitet.

Kontaktcenter har under året haft ett samarbete med stadsdelsförvaltningarna inom verksamhetsområde funktionsnedsättning om ett processgränssnitt för ett kontinuerligt förbättringsarbete. Kontaktcenter har genomfört workshops med några stadsdelsförvaltningar i syfte att undersöka om Kontaktcenter kan vara *en väg in* för personer med funktionsnedsättning för att uppnå en förbättrad tillgänglighet och likvärdig service.

Nämndmål: Servicenämnden ger invånare i behov av stöd vägledning om insatser som underlättar i vardagen.

 Uppfylls helt

Beskrivning

Förvaltningen bidrar till mål 4 och 6 i Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018-2023.



Enheten Webb- och kommunikationsstöd inom Kontaktcenter tillgänglighetsanpassar, på




uppdrag av förvaltningar och bolag, dokument och information som publiceras på stadens webbplatser. Verksamheten bidrar till att webbpubliceringar följer lagkraven gällande tillgänglighet till digital offentlig service.

Förväntat resultat

Genom servicenämnden får invånare lättillgänglig service och information gällande funktionshinderområdet samt om överförmyndarfrågor.

Genom tillgänglighetsanpassning av webbpubliceringar följer information på stadens webbplatser kraven på tillgänglighet till digital offentlig service.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil.	81			78	85 %		2022
Analys Årets resultat visar att totalt 81 procent är nöjda med Kontaktcenters service för uppdragen gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor, långa väntetider hos överförmyndarförvaltningen drar ned resultatet totalt sett. Resultat för funktionshinderfrågor har för 2022 ökat från 77 % till 80 % och samma gäller för överförmyndarfrågor med ett ökat resultat från 79 % till 82 %. Resultatet på frågan om nöjdhet med väntetider har sjunkit de senaste åren, 2020 var 88 % nöjda, 2021 var 76 % nöjda och under 2022 är endast 73 % nöjda med väntetiderna. Resultatet för bemötande hos Kontaktcenter är fortsatt högt och stabilt på 87 %.							
 Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess	100			100	100 %		2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genom enheten Webb- och kommunikationsstöd utveckla stödet till förvaltningar och bolag gällande tillgänglighetsanpassning av information som publiceras på stadens webbplatser	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska genomföra upphandling av ett systemstöd som stöder hela stadens beställningsprocess av persontransporter	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Upphandling pågår och har inte hunnit slutföras pga upphandling och implementering av avtalen för persontransporter. Aktiviteten kommer att förlängas och pågå under nästa år.			
 Förvaltningen ska inför lansering av stadens nya intranät tillgänglighetsanpassa förvaltningens publicerade information på intranät och kundwebben enligt gällande lagkrav	2022-01-01	2022-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

 Uppfylles helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden delvis bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.



Förvaltningens insatser är en viktig del i det fortlöpande arbetet att ge information om olika boendemöjligheter för äldre, vilken service som finns, särskilda regelverk, vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera

Förvaltningen fortsätter att tillsammans med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen förtydliga ansvarsfördelningen i gränssnitt och serviceavtal. Dialogen med alla stadsdelsförvaltningarna fortsätter gällande att utveckla kommunikationsvägarna inom området och målet är att samtliga ska ange Äldre Direkt som första väg in gällande äldreomsorgsfrågor. För närvarande är det 11 av 13 stadsdelsförvaltningar som använder Äldre direkt som en gemensam väg in till staden gällande äldre frågor. Dialog pågår och information ges vid kundmöten med stadsdelsförvaltningarna Östermalm, Norrmalm och Hägersten-Älvsjö om vilka fördelarna är och hur de kan effektivisera sin verksamhet och förbättra tillgängligheten för invånarna genom att använda Äldre direkt som en väg in.


Kontaktcenter har ett nära samarbete med äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarnas beställarenheter och bland annat via samverkansmöten säkerställs att information till stadens äldre och anhöriga ska vara likvärdig, kvalitetssäkrad och uppdaterad.

Kontaktcenter har som stöd i dialogen med invånarna en kunskapsbas med de mest förekommande frågor från våra äldre och anhöriga samt vad som är mest aktuellt beroende på period under året. Det är ofta svårt för äldre att veta vart man ska vända sig i olika frågor. Det är väldigt vanligt att Kontaktcenter får hänvisa till andra instanser inom staden och till andra myndigheter. Det är dock viktigt att de äldre ska tryggt kunna vända sig till Äldre direkt oavsett fråga och få god service.

Äldre direkt har finsktalande medarbetare och informerar om förvaltningsområde och nationella minoriteters rättigheter som relaterar till finska, meänkieli och samiska språk. Med multikompetenta medarbetare kan äldre och anhöriga få hjälp med både överförmyndarfrågor och frågor inom funktionsnedsättning som ofta angränsar till äldreomsorgen. Vilket ger ett mervärde i samtalet och innebär att Kontaktcenter kan arbeta förebyggande kring dessa frågor och behovet av service.



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Äldrenämnden ska i samarbete med servicenämnden och i samråd med stadsdelsnämnderna utreda Äldre direkt som en väg in för alla Stockholms äldre	2022-01-01	2022-08-31	

Nämndmål: Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om äldreomsorg.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Nämndens insatser bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet med likvärdig information och service för äldre, deras anhöriga och övriga intressenter.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil.	85			84	85 %		2022
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	11			9	13		2022
Analys För närvarande är det 11 av 13 stadsdelsförvaltningar som använder Äldre direkt som en gemensam väg in till staden gällande äldre frågor. Dialog pågår och information ges vid kundmöten med stadsdelsförvaltningarna Östermalm, Normalm och Hägersten-Älvsjö om vilka fördelarna är och hur de kan effektivisera sin verksamhet och förbättra tillgängligheten för invånarna genom att använda Äldre direkt som en väg in.							

KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Servicekommittén har skapat fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt. Förvaltningens bedömning är att samtliga tillhörande nämndmålen kommer att uppfyllas under året, dock bedöms målet för verksamhetsområdet 2.5 Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö uppnås delvis.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämnden medverkar till att Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv bland annat genom att erbjuda möjligheter för företag att lämna anbud vid upphandling.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har en bra dialog med marknaden inför upphandling och inom kategoriorganisationen. Förutom digitala möten har möjligheterna till dialog i upphandlingsprocessen nyttjats och RFI, Request for information, och externa remisser har använts inför annonsering av flera upphandlingar. Syftet har varit att stämma av

att marknaden kan klara de krav som staden önskar ställa samt för att säkerställa att kraven inte utestänger någon del av marknaden.

Möjligheten till att kunna använda stadens systemstöd för systematisk uppföljning av anbudslämnare har utretts, men någon lösning för detta ändamål har ännu inte funnits.



Verksamhetsområdet har genomfört (tilldelat kontrakt) för 26 centralupphandlingar och 6 gemensamma upphandlingar under året. Samtliga avtal, där det varit möjligt, har anslutits till stadens inköpssystem för att möjliggöra för stadens beställare att beställa varor och tjänster i inköpssystemet.

Nämndmål: Servicenämnden genomför offentliga upphandlingar innovativt, hållbart och kvalitetssäkrat.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Förvaltningen underlättar för alla former av organisationer att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra marknadsdialoger inför alla upphandlingar	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska utveckla arbetssätt för systematisk uppföljning med anbudslämnare efter avslutad upphandling	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Verksamhetsområdet har utrett om stadens systemstöd för upphandling och avtal kan nyttjas för uppföljning av anbudslämnare. I dagsläget går inte systemstödet att användas för detta ändamål och verksamhetsområdet behöver utreda hur vi kan jobba med sådan uppföljning på annat sätt.			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Inför 2022 utökades hyresförhandlingsfunktionens uppdrag. Förutom bedömningar av hyresavtal ska även funktionen förhandla stadens större hyresavtal med externa hyresvärdar. Verksamhetsområde lokalplanering har tillsammans med stadsledningskontoret definierat funktionens roll och ansvar. Detta har dokumenterats i ett gemensamt arbetsmaterial som uppdateras löpande och utgör ett underlag för kommande förändringar och eventuella utvidgningar av funktionens uppdrag. Under året har också personalstyrkan utökats för att möta behoven och önskemålen från både stadsledningskontoret och stadens förvaltningar.

Inom ramen för stadsledningskontorets uppdrag har hyresförhandlingsfunktionen under 2022 sju hyresförhandlingar utförts, 112 bedömningar av hyresavtal lämnats och 78 ingående eller

utgående uppsägningar kvalitetssäkrats samt 78 övriga ärenden hanterats. Därutöver har elva hyresförhandlingar utförts på direkt uppdrag från förvaltningarna. Resultatet av en hyresförhandling är svår att uppskatta och beräkna. Ett hyresavtal innehåller många olika parametrar. Vid en bedömning av utfallet av de genomförda hyresförhandlingar och arbetet med bedömningar kan konstateras att hyresförhandlingsfunktionens arbetsinsats under 2022 har sänkt stadens framtida lokalkostnader med mellan 8-10 mnkr årligen. Därutöver har hyresförhandlingar utförts direkt på uppdrag av förvaltningar. Dessa uppdrag har inneburit en sänkning av stadens framtida lokalkostnader med mellan 4-6 mnkr per år.

Lokalplanering har en tydlig inriktning att återbruka så mycket som möjligt av befintliga möbler och inventarier, vid behov kan uppdragsgivaren även få hjälp att renovera möbler. Under 2022 har sju ny-, om- eller tillbyggnadsprojekt slutförts som inneburit en större lokalförändring och lokalplanering haft uppdraget att inreda lokalerna. I dessa projekt har 50,5 procent av möblerna återbrukats. Om dessa möbler istället hade köpts nya skulle det inneburit en kostnad på cirka 20 mnkr.

Serviceförvaltningen är på uppdrag av stadsledningskontoret systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS. Under 2022 har arbetet med att införa autoattest av hyresfakturer prioriterats. Det arbetet fortlöper 2023. Utöver detta har lokalplanering arbetat nära förvaltningarna med support och kvalitetssäkring av uppgifterna i systemet. Ett stort antal utbildningar nya användare och fortsättningskurser har hållits.

Utöver LOIS tillhandahåller verksamhetsområde lokalplanering utbildningar och introduktioner inom olika områden för medarbetare som arbetar med lokalfrågor på förvaltningarna. Dessa har sammanställts i en kurskatalog som publiceras på intranätet och i lokalplanerings nyhetsbrev.

Lokalplanering har också i uppdrag av flera förvaltningar att ge ett generellt stöd i lokalfrågor. I vissa fall innebär det också att vidareutveckla deras interna arbete med lokalfrågor.

Nämndmål: Servicenämnden tillhandahåller förutsättningar för effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter.

 Uppfylls helt

Beskrivning

Verksamhetsområde lokalplanering utgår från beställarens behov och är en resurs för att effektivisera stadens arbete med lokaler. Stödet bidrar även till att nämndernas eget arbete med lokaler effektiviseras och att kompetensen ökar.

Förväntat resultat

Verksamhetsområde lokalplanering är stadens beställarstöd och experter i lokalfrågor. Verksamhetsområdet bidrar till en effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska anpassa hyresförhandlingsfunktionens	2022-01-01	2022-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
verksamhet till de anvisningar som utfärdas av stadsdirektören.			
✓ Förvaltningen ska i dialog med stadsledningskontoret utveckla stadens arbete med det lokaladministrativa system LOIS.	2022-01-01	2022-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen värnar om en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med upphandlingar. I alla centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning i enlighet med stadens miljöprogram.

Tillsammans med miljöförvaltningen har kravställning kring transporter successivt utvecklats i syfte att minska CO2-utsläppen från transporter till stadens verksamheter. Tillsammans med miljöförvaltningen har en dialog pågått med marknaden om utveckling av högre krav där spjutspetskrav har utretts och provats i fler upphandlingar. Vid avtalsuppföljning med stadens leverantörer har data samlats in för analys och uppföljning tillsammans med miljöförvaltningen. Framtagna mallar har nyttjats och vidareutvecklats successivt.

Förvaltningen har deltagit i stadens kategoriråd och kategoriteam som är etablerat för Fordon.

Nämndmål: Vid offentlig upphandling ställer servicenämnden höga krav på miljöanpassning av transporter och fordon samt optimering av leveranser.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar samt att framkomligheten ökar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● I centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.	100			100	100 %		2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
-----------	------------	-----------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska successivt fasa ut fossila bränslen i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska tillsammans med miljöförvaltningen fortsätta att utveckla kravställning för transporter för att nå stadens mål.	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska tillsammans med miljöförvaltningen fortsätta att utveckla uppföljningen av transportkrav för att nå stadens mål	2022-01-01	2022-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

I Stockholms stads näringslivspolicy har servicenämnden ett utpekat uppdrag att i samverkan med övriga nämnder och bolag bidra till lättillgänglig information och service för den som vill arrangera evenemang eller tillställningar inom Stockholms stad. Likartad information, enkla kontaktvägar och kvalificerad hjälp är förvaltningens sätt att bidra till effektiv service för invånare, kunder och företagare.

Kontaktcenters uppdrag gällande Kulturskolan har utvecklats i takt med att invånarnas behov blir mera av kompletterande information och vägledning än hjälp med bokning och administration av platser. Kulturskolans nya system för platshantering har förenklat för invånarna som slipper telefonköer och terminsvisa kurssläpp. Det nya systemet gav dock inledningsvis långa väntetider då invånarna har behov av annan typ av information än tidigare. I samarbete med kulturförvaltningen har arbetssätt och innehåll i information på stadens webb utvecklats.

Kontaktcenter har deltagit i arbetet med det så kallade "Nattlivsprojektet" som ska resultera i enklare process för företagare och arrangörer gällande livescener. Kontaktcenter deltog även i arbetet med kulturförvaltningens servicekedjor för bland annat att ta fram en guide med information som underlättar vid denna typ av arrangemang.

Nämndmål: Servicenämnden tillhandahåller lättillgänglig information om förutsättningar för evenemang och publika händelser i staden.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Kontaktcenter erbjuder servicetjänster som ger företagare och invånare information och vägledning gällande regelverk, avgifter, tillsyn samt kulturskolans utbud och verksamhet.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

◆ Uppfylls delvis

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att delvis uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Genom att följa miljöprogrammet, klimathandlingsplanen och kemikalieplanen har förvaltningen tillsammans med miljöförvaltningen fortsatt utveckla kravställning och uppföljning av inköpta varor. I den nya centrala upphandlingen av livsmedel, som slutfördes under hösten, har särskild hänsyn tagits till biologisk mångfald och kravställningen har utvecklats.

Målet om minskning av CO₂e har inte nåtts inom perioden, på grund av det stora beting som gäller minskning av CO₂e från plast. Bedömningen är att besparingen inte är rimlig, då det skulle innebära enorma förändringar, med kort tidshorisont, i användning av plastprodukter inom stadens verksamheter. Plastprodukter är än så länge en förutsättning för många verksamheter och det är svårt att finna plastfria alternativ till många produkter. Det har dock skett en positiv utveckling på marknaden för engångshandskar i nitril. En ny sorts nitrilhandske har tagits fram som beräknas ha 27 procent lägre klimatpåverkan. Dessa handskar kommer finnas för beställning i stadens inköpssystem från mitten av januari 2023. Den del i betinget som avser minskning av CO₂e från transporter har nåtts inom perioden.

Utfallet för klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider är för 2022 1,9 kg CO₂, det vill säga samma utfall som för 2021. Målet om 1,7 kg CO₂ nås därför inte för staden som helhet, trots att många aktiviteter har genomförts inom stadens förvaltningar.

Serviceförvaltningens utfall för 2022 hamnar på 1,6 kg CO₂. Serviceförvaltningen köper dock in små mängder livsmedel till sin verksamhet och har en minimal påverkan på stadens total.

Förvaltningen har, i enlighet med uppdrag i kommunfullmäktiges budget 2022, tagit fram en definition och metod för återrapportering på nämndnivå för indikatorn *Andel inköpt kött och fågel med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i nivå med svensk lagstiftning i kronor av totala värdet inköpt kött och fågel*. Arbetet har genomförts i projektgrupp tillsammans med stadsledningskontoret. Till verksamhetsberättelsen biläggs avrapportering av budgetuppdraget som bilaga 5.

Förvaltningen har, i enlighet med uppdrag i kommunfullmäktiges budget 2022, tillsammans med stadsledningskontoret, utbildningsförvaltningen, miljöförvaltningen och äldreförvaltningen tagit fram mått och mätmetoder för stadens miljö- och klimatpåverkan från måltider. Arbetet har bedrivits i projektform och en metod för mätning återges i bilagd rapport. Under arbetets gång kunde projektet konstatera att det kommer ta tid att införa förändrat sätt att mäta, då stadens verksamheter är bundna över tid till upphandlade måltidsavtal. Rapporten i sin helhet biläggs verksamhetsberättelsen som bilaga 6.

Arbetet med att ta fram en mall för upphandling av måltidsentreprenad har slutförts under hösten. Mallen kan användas vid upphandling av entreprenad till förskola, skola samt

äldreomsorg. Genom att använda mallen blir kravställningen enhetlig inom staden och i mallen finns krav som gör det möjligt att följa upp miljö- och klimatpåverkan från måltider. Mallen har varit på intern- och på extern remiss, för att få verksamheternas och leverantörernas syn på framtagna mall. Mallen finns publicerad som en central mall i stadens upphandlings- och avtalssystem. Mallen är också uppdaterad med resultatet från projektet med att ta fram mått och mätmetoder, som redovisas ovan.

Förvaltningen har tillsammans med miljöförvaltningen och äldreförvaltningen deltagit i utbildningsförvaltningens arbete kring mått och mätmetoder för stadens matsvinn. I projektet genomfördes bl.a. en marknadsanalys för att undersöka systemstöd för att underlätta hantering av matsvinnsmätning och sammanställning av data. Ett pilotprojekt har även genomförts i samverkan med Stockholm Vatten och Avfall AB i syfte att se samverkansfaktorer vid mätning av matavfall och matsvinn. I pilotprojektet kunde man se att cirka 87 procent av matavfallet utgjordes av matsvinn. Denna metod och statistik skulle kunna användas för ett ungefärligt mått på matsvinn.

Under året har förvaltningen kontinuerligt arbetat med avtalsförvaltning för att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Vidare har förvaltningen under året fortsatt arbetet med att informera om vikten av att handla på anbudssortiment i de centrala avtalen, då de produkterna säkerställer att stadens mål kommer att nås och att Agenda 2030 kommer att följas. Genom att handla på anbudssortimentet är även priserna reglerade på produkterna, vilket de inte är i det övriga sortimentet. Särskild information om vikten att handla på stadens anbudssortiment gällande livsmedel har förmedlats via stadens sida för Inköp och upphandling, för att uppmärksamma beställande enheter om detta.

Den ekologiska andelen av livsmedel och måltider är 47,5 procent (46,1 procent 2021). Både ekologiska livsmedel och ekologiska måltider ökar från förra året med ca 1 procentenhet vardera. Ekologiska livsmedel ökar från 49 procent till 50 procent. Ekologiska måltider ökar från 34,6% till 35,5%. Viss brist av ekologiska produkter finns på marknaden och på grund av världsläget förväntas bristen även bli större. Årsmålet om 65 procent nås därmed inte.









Förvaltningen har bidragit till ökad cirkularitet genom att ställa utökade krav på leverantörer. Det har under året bland annat resulterat i att nytt avtal för skyltar tecknats, där man valt att tillämpa ett cirkulärt förhållningssätt. Skyltar och dess material ska återanvändas i så stor utsträckning som möjligt för att minska klimatpåverkan genom slutna materialloopar, långsamma materialflöden och lång produktlivslängd. Skyltarna ska i första hand återbrukas av beställaren, i andra hand återbrukas av leverantören och tredje hand återvinnas på bästa sätt. För avtalet finns anvisningar om allt för återbruk hos leverantören, hur man kan återanvända skyltar med hjälp av Stocket samt leverantörens ansvar gällande återtagande av sålda skyltar.

Förvaltningen har deltagit i miljöförvaltningens arbete med att utreda ett centrum om cirkularitet. Förvaltningen har ett kontinuerligt utbyte med miljöförvaltningen för att genomföra kunskapshöjande aktiviteter. Miljöförvaltningen genomförde en utbildning för upphandlare och avtalsförvaltare om stadens nya plasthandlingsplan och hur det påverkar upphandling och uppföljning.









I Kommunfullmäktiges budget 2021 fick servicenämnden tillsammans med kommunstyrelsen och miljö- och hälsoskyddsnämnden i uppdrag att utreda förutsättningar och kostnader för att upprätthålla en miljö- och klimatmärkning för inköpssystem med tillhörande arbetssätt. Aktiviteten påbörjades hösten 2021, men hann inte slutföras under 2021 utan slutfördes under 2022. En slutrapport med rekommendation togs fram och bilades tertialrapport 2 för 2022.

Förvaltningen har under året avslutat ett omfattande lokalprojekt i syfte att mer effektivt nyttja lokalerna, minska ytan samt se över både ventilation och belysning. För att minska elförbrukning har belysningen lagts på tidskanaler vilket innebär att allmänbelysningen i lokalerna släcks cirka en timme efter ordinarie arbetstid slut. När allmänbelysningen är släckt behöver man aktivt tända i den lokal man är vistas i och den belysningen är inställd på 30 minuters intervaller för att säkerställa att inga lampor lyser i onödan. Information om åtgärden samt uppmaningar om att släcka är uppsatta på strategiska platser i lokalen.

Ytterligare åtgärder som genomförts för att minska elförbrukningen är att ventilationen ställts om och gjorts behovsstyrd, vilket innebär att ventilationen stegvis minskar under eftermiddagen för att ligga på minimum nattetid. Förvaltningen har också något sänkt inomhustemperaturen och påbörjat arbetet med att, där det är möjligt, byta armaturer till Led.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpt kött och fågel med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i nivå med svensk lagstiftning, i kronor av totala värdet inköpt kött och fågel	79				76	76 %	2022
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,9 kg CO2 per kg livsmedel			1,9 kg CO2 per kg livsmedel	1,7 kg CO2 per kg	1,70 kg CO2 per livsmedel	2022
Analys Det stadsövergripande mål uppnås inte under perioden. Utbildningsförvaltningen har en stor påverkan på totalvärdet och når inte målet vilket påverkar stadens samlade utfall. Även socialförvaltningen når inte målet medans alla stadsdelsförvaltningar når det uppsatta årsmålet.							
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,6 kg CO2			1,38 kg CO2	1,7 kg CO2	1,70 kg CO2 per kg livsmedel	2022
  Minskning av CO2e till 2023					4 000 CO2e	Tas fram av nämnd/bolagsstyrelse	2022
Analys Utfall av minskning av CO2e håller på att beräknas och analyseras efter att siffror kan hämtas från stadens bokslut.							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Resultatet av analysen väntas vara klar till slutet av februari när klimatbetinget ska redovisas enligt klimathandlingsplanen. Målet bedöms dock inte nås inom perioden, pga det betydande betinget gällande minskning av CO2e från plast. Detta bedöms inte som en rimlig besparing utan skulle innebära enorma förändringar i användning av plastprodukter inom stadens verksamheter. Den del i betinget som avser minskning av CO2e från transporter bedöms nås inom perioden.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen ta fram en definition och metod för återrapportering på nämndnivå för indikatorn Andel inköpt kött och fågel med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i nivå med svensk lagstiftning, i kronor av totala värdet inköpt kött och fågel	2022-01-01	2022-12-31	
  Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen ta fram mått och mätmetoder för stadens miljö- och klimatpåverkan från måltider i samarbete med utbildningsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden och äldrebyrånämnden	2022-01-01	2022-12-31	
  Stockholm Vatten och Avfall AB ska i samråd med kommunstyrelsen ta fram ett stadsövergripande kommunikationskoncept för ökad matavfallsinsamling i stadens verksamheter i samarbete med stadsdelsnämnderna, Stockholms Stadshus AB, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder, utbildningsnämnden, socialnämnden och servicenämnden	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Förvaltningen har inte blivit inbjudna till detta arbete. Förvaltningen har startat en gemensam samordnad upphandling för att samla in verksamhetsavfall, där många av stadens förvaltningar och bolag deltar. Upphandlingen pågår.			
  Utbildningsnämnden ska i samråd med kommunstyrelsen ta fram mått och mätmetoder för stadens matsvinn i samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden, äldrebyrånämnden och servicenämnden	2022-01-01	2022-12-31	

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar klimat och miljö

 Uppfylls helt

Beskrivning

Målet om ett fossilfritt och klimatpositivt Stockholm bidrar särskilt till de globala målen nummer 7 Hållbar energi för alla, nummer 12 Hållbar konsumtion och produktion samt nummer 13 Bekämpa klimatförändringarna.



Förväntat resultat







De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet. De centrala ramavtalen bidrar även till minskad klimatpåverkan från konsumtionen.

Analys

Verksamhetsområdet har samarbetat mycket med miljöförvaltningen under året. Dels har

samarbetet handlat om kravställning i upphandling och uppföljning av avtal, men även utbildning inom tex ny plasthandlingsplan, utbildning om kravställning av fossilfria transporter. Detta i syfte att öka miljökunskap inom upphandlingsförfarandet.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av fossil plast i enlighet med stadens klimathandlingsplan.	100			100	100 %		VB 2022
 I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.	100 %			100 %	100 %		2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska bidra till ökad cirkularitet genom att ställa krav på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter och varor som köps in.	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska etablera miljökunskap inom upphandlingsförfarandet för att säkerställa miljö- och klimatkrav i inköpsprocessen.	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska genom upphandling minska inköpen av plastprodukter och plastförpackningar i stadens verksamheter	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska genom upphandling stödja miljöförvaltningen i arbetet med att byta ut energieffektiva armaturer för mer energieffektiv belysning med lika eller förbättrad ljuskvalitet	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Förvaltningen väntar på att miljöförvaltningen ska utreda vad som behöver upphandlas. Aktiviteten finns även för 2023.			
 Förvaltningen ska genomföra implementering av nytt kostdatasystem i staden.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Upphandlingen av nytt kostdatasystem för staden har dragit ut på tiden pga många omständigheter. Upphandlingen pågår, men har stött på utmaningar i form av hur organisationen ska ta emot detta system i sin organisation.			
 Servicenämnden ska tillsammans med miljö- och hälsoskyddsnämnden, trafiknämnden, Stockholm Business Region och kommunstyrelsen, främja närproducerad mat, bland annat genom upphandlingskrav samt möjlighet till torghandel	2022-01-01	2022-12-31	

KF:s inriktningsmål: 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Servicenämnden har formulerat fyra nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden. Förvaltningen bedömer att målet för verksamhetsområdet 3.1 Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser med tillhörande nämndmål Servicenämnden

har en budget i balans uppfylls delvis. Övriga mål under inriktningsmålet uppfylls helt.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

◆ Uppfylls delvis

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden delvis bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Bedömningen grundas på att nämnden för året redovisar ett ekonomiskt överskott om 8,3 mnkr vilket gör att indikatorerna för budgetföljsamhet inte uppfylls helt. Serviceförvaltningen prognostiserade i tertialrapport 2 ett överskott på 3,4 mnkr. Överskottet i form av ökade intäkter har därmed ökat under hösten och indikatorn om prognossäkerhet uppfylls därmed delvis.

Nämndens uppdrag är att effektivisera stadens administration genom att erbjuda ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service. Verksamhetsutvecklingen pågår kontinuerligt och präglas av kostnadseffektivitet, nytänkande och omdöme.

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenheter vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt gällande regelverk. Resultatenheten skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering vilket ändå är utmanande för en helt intäktsfinansierad verksamhet med volatila volymer.

Servicekommittén redovisar för 2022 ett överskott om 8,3 mnkr. Förvaltningen har utfört uppdragen med god kostnadskontroll, hög beläggningsgrad och effektivitet i både arbetssätt och bemanning vilket bidrar till årets överskott. Överskottet har till delar uppkommit till följd av oförutsedda poster, bland annat har förvaltningen erhållit obudgeterade intäkter för sjuklönekostnader samt minskad kostnad avseende återbetalning av fastighetsskatt. I verksamheterna kan konstateras en fortsatt hög efterfrågan på frivilliga tjänster och volymökningar i flera delar av basutbudet, bland annat prognostiserar verksamhetsområde ekonomi ett nettoöverskott om 6,8 mnkr. Överskottet beror bland annat på ökade volymer samt ökade intäkter till följd av mer omfattande påminnelse- och inkassohantering som är en beteendepriisatt tjänst och därmed genererar större intäkter än kostnader. Förvaltningens prognossäkerhet och budgetföljsamhet har förutsättningar att stärkas efter införande av reviderad prismodell inom verksamhetsområde ekonomi, då en fastprismodell skapar förutsägbarhet och är mindre volatil.

På grund av det rådande världsläget har staden under året behövt hantera ett flertal prisökningar med anledning av det allmänna inflationstrycket, ökade råvarupriser och större indexhöjningar. Förvaltningen följer de riktlinjer som stadsledningskontoret har tagit fram. Exakt hur priserna kommer att påverkas framöver är ännu svårt att analysera för de enskilda avtalsområdena, men förvaltningen följer utvecklingen kontinuerligt och informerar vid behov via Strategiskt inköp centralt i Stockholms stad.

I kommunfullmäktiges budget har servicekommittén fått i uppdrag att genom effektivisering

erbjuda nuvarande obligatoriska tjänster med en prissänkning om motsvarande en procent. Förvaltningen har arbetat fram ett förslag på förändringar i prislistan. Förslaget har processats med processägare inom stadsledningskontoret och justerats så att samsyn råder kring planerade prisförändringar. Förslaget på prisförändringarna 2023 beslutades av nämnd i samband med servicenämndens verksamhetsplan och budget 2023.







Förvaltningen inledde i november 2021 projekt "Reviderad prismodell verksamhetsområde ekonomi", projektet avslutades i juni 2022. I projektgruppen har representanter från såväl stadsledningskontoret som serviceförvaltningen deltagit. En referensgrupp med bred representation av stadens ekonomichefer och redovisningsansvariga (tretton förvaltningar - såväl små som stora, tekniska förvaltningar och stadsdelsförvaltningar) har haft stor betydelse för projektets resultat. Projektet resulterade i bland annat en ny prismodell med ett fast pris per tjänsteområde samt en uppdragsbeskrivning inklusive en styr- och samverkansmodell för verksamhetsområde ekonomi. Indelningen i tydliga tjänsteområden speglar arbetssätten inom serviceförvaltningen vilket också främjar dialog om förbättringar med beställare, processägare och kunder. En tydlig inriktningsprincip är att självkostnad inte bara ska gälla verksamhetsområdesnivå utan att självkostnad ska vara styrande även per tjänsteområde. Fördelningsnycklar för att fördela priset per kund är vidare framtaget per tjänsteområde, med syfte att spegla de olika kundernas nyttjande av respektive tjänst. Den nya prismodellen bidrar därför till ökad transparens jämfört med tydligare modell och är därmed också lättare för kunderna att förstå. Styr- och samverkansmodellen tydliggör beslutsvägar inför förändrade tjänster och priser samt innefattar en kartläggning över mötesforum och ett årshjul för verksamhetsområde ekonomi.

Prismodellen med tillhörande uppdragsbeskrivning godkändes av kommunfullmäktiges strategiska råd och behandlades av servicenämnden i september. Därefter användes den nya modellen som grund vid framtagande av verksamhetsområde ekonomis prislista för 2023. En fördel är att de fasta priserna gör såväl kundernas som serviceförvaltningens budget- och prognosarbete mer förutsägbart. Den nya modellen med fasta priser blir även mer stabil än dagens rörliga modell med volymbaserade priser. Ett exempel på hur den tidigare modellen kan slå snett och försvåra budget- och prognosarbete är årets kraftiga ökning av antalet påminnelser. Med nuvarande modell kommer verksamhetens kostnader visserligen öka på grund av ökat resursbehov beroende på ökade volymer, men endast marginellt i förhållande till hur mycket förvaltningarnas kostnader (det vill säga verksamhetens intäkter) ökar. En möjlig nackdel med den nya modellen är att kunderna får svårare att påverka sin kostnad under innevarande år, men detta kompenseras istället nästkommande år.

I oktober startade förvaltningen projekt "Reviderad prismodell verksamhetsområde Kontaktcenter". Projektet har som mål att ta fram en transparent och harmoniserad prissättning och prismodell(er) för Kontaktcenters tjänster, vars principer, styrning och uppföljning ska tydliggöras i projektets föreslagna uppdragsbeskrivning och styr- och samverkansmodell för Kontaktcenter. Enligt tidplan ska en reviderad prismodell vara framtagen i juni 2023 för att kunna ligga till grund för serviceförvaltningens prislista 2024.

Serviceförvaltningen har under sommaren avslutat ett ombyggnadsprojekt av lokalen där lokalerna har anpassats för ett aktivitetsbaserat arbetssätt. I samband med detta har en del av

lokalen upplåtits till arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor, vilket minskar förvaltningens förhyrda lokalyta. Därutöver delar de båda förvaltningarna på gemensamma ytor. I samband med detta delar även förvaltningarna på vissa gemensamma funktioner och resurser, vilket skapar en ökad kostnadseffektivitet.



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	101,1 %			103,1 %	100 %	100 %	VB 2022
Analys I utfallet ingår kostnader för uppdraget kontaktcenterplattform SIKT2 om 7,3 mnkr. Denna kostnad inkluderas inte i förvaltningens budget eller prognoser då de vidarefaktureras stadsledningskontoret.							
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	101,2 %			103,1 %	100 %	100 %	VB 2022
Analys I utfallet ingår kostnader för uppdraget kontaktcenterplattform SIKT2 om 7,3 mnkr. Denna kostnad inkluderas inte i förvaltningens budget eller prognoser då de vidarefaktureras stadsledningskontoret.							
  Nämndens prognossäkerhet T2	2 %			0 %	+/- 100 %	+/- 1 %	2022
Analys I utfallet ingår kostnader för uppdraget kontaktcenterplattform SIKT2 om 7,3 mnkr. Denna kostnad inkluderas inte i förvaltningens budget eller prognoser då de vidarefaktureras stadsledningskontoret.							

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Prismodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av servicenämndens tjänster.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genom effektivisering erbjuda nuvarande obligatoriska tjänster med en prissänkning om motsvarande en procent.	2022-01-01	2022-08-31	
 Förvaltningen ska ytterligare minska lokalytan i syfte att effektivisera och anpassa lokalutnyttjandet till aktivitetsbaserade arbetssätt	2022-01-01	2022-06-30	

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Servicenämnden effektiviserar stadens administration

Serviceförvaltningens ärendehanteringssystem

Flera av förvaltningens verksamheter har nu nyttjat ärendehanteringssystemet i över ett år och förvaltningen har därför utvärderat effekterna av det nya systemstödet med tillhörande nya arbetssätt för både kunder och förvaltningens medarbetare. Uppsatta effektmål som har utvärderats utgörs bland annat av effekter inom kundnöjdhet och transparens i ärendestatus, intern kontroll, kvalitet, styrning av arbete och bemanning samt statistikunderlag. I utvärderingen kan konstateras att positiva effekter har uppnåtts avseende bland annat förbättrad intern kontroll och statistikframtagning samt mer effektiv arbetsfördelning utifrån ärendeinflöden. Nedan ges ytterligare exempel på effekter som har framkommit i utvärderingen.

Ett effektmål var att minska antal nedlagda timmar för beräkning av inkomna ärenden till verksamhetsområde Lön och pension. Tidigare beräknades arbetsuppgiften till 160 timmar per år vilket har minskat till ett par timmar i månaden då rapportuttaget automatiserats.

Det tredje effektmålet var att i den årliga NKI undersökningen skulle kundernas nöjdhet med frågeställningen om verksamheten ger effektiv service öka. Resultatet av årets enkät visar att kundernas nöjdhet på frågeställningen minskat på totalen. Cheferna är mindre nöjda än tidigare år och kontaktpersonerna är mer nöjda. Antal svar i kundenkäten har minskat drastiskt vilket påvisar att kunderna inte tagit tillfället i akt att besvara enkäten. Resultat av kundenkäten levererades i slutet av augusti och i analysen framkommer förbättringsåtgärder generellt i stadens försystem för att underlätta för stadens chefer. Dessa synpunkter och förbättringar har lämnats till stadens systemförvaltare för personalsystemen. En del synpunkter handlar om önskemål för enklare användande av e-tjänster. Förvaltningen arbetar löpande med att förbättra e-tjänsterna och utveckling har gjorts under året för att öka användarvänligheten genom minskat antal klick vid registrering av ärenden. Där kunderna har synpunkter kring att lämna flera underlag i samma ärende har verksamheten haft dialog med personalstrategiska avdelningen inom stadsledningskontoret, vilka stödjer förvaltningens arbetssätt för att styra mot ett högre systemutnyttjande av stadens försystem. Enkäten ger verksamheten mycket gott resultat på medarbetarnas bemötande.

Ett ytterligare effektmål är att verksamhetens handläggningstider har minskat till följd av förbättrad styrning av underlag som inkommer via e-tjänsten fram till sista september. Med anledning av ändringarna i den arbetsrättsliga lagstiftningen har antalet anställningsunderlag per månad ökat med cirka 10 000 mot samma månader tidigare år vilket gjort att verksamheten haft något längre ledtider vissa perioder.

I verksamhetsområde ekonomis uppföljning av effektmålen konstateras att eftersökning av ett tidigare hanterat ärende minskat med 85 procent och att kontroll av om ett visst ärende uppfyller överenskommen servicenivå, SLA, minskat med cirka 83,5 procent – båda dessa har uppnått satta effektmål, med reservation för osäkerheten kring nollmätningen.

För att undersöka om verksamhetsområde ekonomis effektivitet i administrationen i ärendehanteringssystemet ökat, har verksamheten även tittat på statistik avseende avslutade ärenden under perioden augusti-september 2021 jämfört med samma period 2022. Effekten är dock något oklar. Handläggningstiden visar inte på någon minskning mellan åren, utan tvärtom en mindre ökning. Samtidigt har tilldelningstiden, det vill säga tiden till dess att ett ärende tilldelats en handläggare, minskat kraftigt 2022 jämfört med 2021. Det senare är positivt för kunderna och tyder ändå på att administratörerna har en annan säkerhet i systemet än när systemet var nytt. Under hösten har ett stort arbete gjorts med att minska antalet inkorgar och ärendetyper för att förenkla administrationen.

I den årliga kundenkäten 2021, vilken genomfördes innan införandet ställdes frågan om man upplevde ”Serviceförvaltningen Ekonomis hantering som effektiv” och då svarade 78 procent positivt. I år var frågan något omformulerad ”Upplever du Serviceförvaltningen ekonomi som effektivt”, vilket inte är helt jämförbart men årets resultat var ändå likvärdigt med 77 procent positiva. I kundenkäten mäts även verksamhetens Nöjdhetsindex, NKI – ett index baserat på resultatet av 3 bestämda frågor vilkas resultat viktas. Årets resultat var 66, vilket är ett godkänt resultat (medelnöjda kunder ligger mellan 65 och 75). Det är dock en tydlig försämring jämfört med föregående års resultat om 70. Vid analys av resultatet tycks dock inget tyda på att försämringen har med övergången till ett ärendehanteringssystem att göra, utan snarare att kunderna upplever vissa brister i verksamhetens kundkännedom och förmåga att ge stöd och vägledning. Även svårighet att hitta/nå ut med relevant information lyftes av några respondenter.

Kontaktcenter har fortsatt utvecklingen för att det nya ärendehanteringssystemet ska möta de uppsatta effektmålen. För att bättre kunna mäta effektiviteten inom Kontaktcenter har nya inkorgar lagts upp så det är enklare att fördela arbetet. Vidare har ärendetyper setts över för att förenkla att välja rätt ärendetyp som gör att statistik och debitering blir mera korrekt.

Inledningsvis var upplevelsen av ärendehanteringssystemet att det var trögt och att det krävdes fler ”klick”. Kontaktcenter tog fram underlag för att påvisa behovet av utveckling av en av funktionerna så att man med färre klick kan skicka ärenden till våra uppdragsgivare. Den nya funktionaliteten kommer att finnas på plats under 2023.

Under året har ett arbete skett inom Kontaktcenter för att ta fram en kunskapsbas i ärendehanteringssystemet som stöd för ärendehantering. Den nuvarande samarbetsytan har funnits i över 10 år och måste revideras och förnyas. Kunskapsbasen integreras med ärendehanteringssystemet som informationsdatabas och blir sökbar som stöd för ärendehantering. Målet är att en serviceguide kvalitetssäkrat stödjer en effektiv och korrekt hantering av alla ärenden oavsett vem som besvarar dem.

Utöver mätning av ovan effektmål genomfördes även en kvalitativ undersökning för verksamhetsområdena ekonomi, lön och pension samt enheten webb- och kommunikationsstöd i form av en enkät där medarbetarna fick svara på frågor kring hur de upplevde att verksamhetens ärendehantering fungerade innan införandet. För samtliga frågor syns en tydlig förbättring i medarbetarnas upplevelse av såväl hantering, systemstöd, som förutsättningar för samverkan och eftersökning av ärenden.

Förvaltningen fortsätter att kontinuerligt trimma systemet, förbättra kunskapsbaser och förenkla hanteringen för ökad ärendehanteringseffektivitet.

Upphandling och införande av stadsgemensam Kontaktcenterplattform, KCP

Förvaltningen har haft uppdraget och ägarskapet att genom projektet Kontaktcenterplattform inom SIKT2 upphandla och införa ny kontaktcenterplattform (KCP) för stadens 12 kundservice-organisationer. Uppdraget omfattar även att etablera samt därefter ansvara för förvaltning och utveckling av den nya lösningen inom hela staden. Nytt avtal har tecknats med Telia AB om plattformen Telia ACE. KCP-projektet är planerat att pågå januari ut 2023 och införandet har skett enligt plan. Alla 12 organisationer har framgångsrikt implementerat det nya verktyget per december 2022.

Objektledaren är placerad inom serviceförvaltningen och leder arbetet för hela staden med ett helhetsansvar avseende förvaltning och utveckling av plattformen. Bemanning, finansiering och etablering av övrig förvaltningsorganisation sker i dialog med stadsledningskontoret och i enlighet med styr- och samverkansmodellen pm3.

Det har varit en stor fördel att förvaltningen av objekt KCP kunnat etableras och bemannas samtidigt som införandeprojekt har pågått för garantera en sömlös övergång från projekt till etablering av objekt i driftsfas. Detta har gett ökad möjlighet att möta förändrade förutsättningar och att ge service med hög kundnöjdhet och uppnå stadens behov av moderna kundcenterlösningar.

Ansvar omfattar avtal, avtalsförvaltning samt ägarskap och ansvar för styrning och uppföljning gentemot upphandlad leverantör. Vidare ska förvaltningen fungera som process- och systemägare med ansvar för att driva stadsövergripande utveckling av nya kontaktcenterplattformen. Uppdraget omfattar även budgetansvar och ska bidra till en kostnadseffektiv utveckling och förvaltning för hela staden.

Serviceförvaltningen har även påbörjat ett utvecklingsarbete för att samordna utvecklingen för de olika kundtjänstfunktionerna inom Kontaktcenter, lön- och pension, ekonomi samt inköpsenheten inom upphandling. Dessa kundservicefunktioner utgör en fjärdedel av stadens samlade licensbestånd för KCP-avtalet med Telia AB. Målgrupperna är olika med externt fokus mot invånarna och internt mot stadens anställda inom förvaltningar och bolag. Men med den nya plattformen finns möjlighet till nya arbetssätt och effektivare lösningar som gynnar samtliga målgrupper.

Verksamhetsområde Kontaktcenter

Enheten webb- och kommunikationsstöd har deltagit i stadsledningskontorets pilotprojekt om centraliserad webbpublicering. Syftet med projektet är att säkerställa kvalitet och efterlevnad av lagkrav gällande tillgänglighet och personuppgifter samt att effektivisera stadens kommunikationsarbete. Inom ramen för projektet har ett nytt arbetssätt för publicering av förvaltningarnas information på stadens externa webb tagits fram och testats. Projektet fortsätter under 2023 och avrapporteras till styrgrupp för objekt Stockholm webb.

Enheten webb- och kommunikationsstöd har också deltagit i utvecklingsprojektet nytt intranät som leds av stadsledningskontoret. Medarbetare inom enheten har varit engagerade som resurser i projektet och arbetat med att skapa innehåll i nära samarbete med

kommunikationsenheten vid stadsledningskontoret. Planerad lansering för det nya intranätet är under våren 2023 men arbetet med att bygga innehåll fortsätter. Samtliga medarbetare inom webb- och kommunikationsstöd har under året fått redaktörsutbildning och kommer att vara en del av den nya redaktörsorganisationen.

Samtliga förvaltningar och sex av stadens bolag har under året anlitat enheten webb- och kommunikationsstöd för verksamhetsstödande tjänster. Utöver webbpubliceringar, tillgänglighetsanpassning av dokument och konstruktion av samarbetsytor har enheten haft många uppdrag gällande grafisk formgivning, filmproduktion och e-utbildningar med mera. För att kunna tillhandahålla resurser och möta den ökade efterfrågan på stöd har enheten rekryterat nya medarbetare.

Kontaktcenters pilotprojekt om en chatbotfunktion avslutades innan implementering i mars då det var oklart om möjlighet till integration på stadens multisajt Stockholm webb och det blev svårt att kombinera med andra utvecklingsinitiativ inom Kontaktcenter. En slutrapport är skriven och lämnad till programmet för Smart Stad. Programmet Smart stad hade beviljat projektet 2 025 000 kronor för att ta fram en automatiserad kunddialog med det digitala verktyget chatbot inom Kontaktcenters verksamhet och inledningsvis området Förskola. Verksamheten erhöll 235 327 kronor som ersättning för den utvecklingstid som främst projektledaren lade på förberedelser och för de tillfälligt timanställda medarbetare som hann anställas och utbildas som ersättare för ordinarie kompetens under vårens tänkta införande.

Sammanfattningsvis kan sägas att det finns ett stort intresse av att införa en chatbot bland stadens förvaltningar. Serviceförvaltningen kan dock konstatera att processen fram till ett avtal var komplicerad utifrån stadens övergripande krav och behov inte minst gällande informationssäkerhet. Det är svårt för ett lokalt projekt att ha all kompetens avseende teknik, upphandling och ramavtal samt staden multisajtlösning och driftslösningar. Det krävs tillgång till centralt expertstöd för att kunna göra rätt val och att följa stadens krav och den lagstiftning som gäller.

Kontaktcenter fortsätter med insatserna för att bredda kompetensen inom områdena skola, sociala frågor och samhällsbyggnad för att ge en enkel och flexibel kundservice. Utbildning har genomförts under hela året enligt plan och satsningen kan nu konstateras ge effekt. Fler ärenden kan samtidigt hanteras och det finns tendenser till ökad kundnöjdhet vilket fortsatt får utvärderas. Vidare fortsätter verksamheten att se över stödfunktioner och ansvarsfördelning för att säkra uppföljning och stöd till medarbetaren gällande såväl kvalitet och produktivitet som effektivitet och kundbemötande. Under perioden har i samarbete med serviceförvaltningens utvecklingsavdelning anställts en medarbetare till funktionen it-support som främst ska avlasta Kontaktcenters ledning och stötta medarbetarna med it-och telefonirelaterad support.

Verksamhetsområde ekonomi

Projekt "Reviderad prismodell verksamhetsområde ekonomi" har slutförts under året. Projektet resulterade bland annat i en ny prismodell som ligger till grund för 2023 års prislista för verksamhetsområdet. Projektet har, genom den framtagna modellen och genom sin kommunikation, bidragit till att tydliggöra hur prissättningen av tjänsterna går till för kunderna och därmed även ökat transparensen. Med årlig fakturering förväntas även både

kundernas och verksamhetens administration minska. Projektets effektmål mäts inom befintlig styr- och samverkansmodell för verksamhetsområdet. Såväl uppdragsbeskrivning (inklusive styr- och samverkansmodell) som ny prislista införs 2023. Ett inledande första referensgruppsmöte inom styr- och samverkansmodellen kring verksamhetens uppdrag 2024 har genomförts under december 2022.

Mycket arbete har under året gjorts med att hitta effektiva arbetssätt efter driftsättningen av digitaliserad påminnelsehantering som genomfördes 2021. Utvecklingsinitiativ som drivs av stadsledningskontorets systemutvecklingsenhet, som skulle påverka serviceförvaltningen ekonomi och vilka var planerade att genomföra 2022 var:

- automatisering av filinläsningar i Agresso
- digitalisering/automatisering av leverantörsupplägg i Agresso
- digitalisering/automatisering av leverantörskontroller.

Av ovan är endast automatisering av filinläsningar genomförd. Effekten i leverantörsreskontra är försumbar då det rör sig om mycket få filer. Störst effekt har automatiseringen haft inom kundreskontra, där stora mängder filer läses in från olika försystem till stadens ekonomisystem Agresso. Inom kundreskontra är kvalitetshöjning en tydlig effekt. Projektet har även inneburit en viss tidsbesparing vilket påverkat resursbehovet. Hänsyn till detta har tagits i verksamhetens budgetering och prissättning för 2023.

Preliminär plan för stadsledningskontorets införande av både digitalisering/automatisering av leverantörsupplägg och leverantörskontroller var att införa dessa i slutet av 2021. Därefter har dessa utvecklingsinitiativ av olika skäl, bland annat behov av omprioriteringar, införandet av SIKT2 och införande av ny version av Agresso, skjutits fram flera gånger. När det gäller leverantörsupplägg har verksamheten deltagit i testning under hösten och automatiseringen har införts på en pilot i slutet av året. Förhoppningen är att införande för alla stadens förvaltningar ska ske enligt plan i början av 2023. Införandet kommer innebära påverkan på verksamhetens resursbehov och arbetssätt inom leverantörsreskontra. Ännu är det dock svårt att avgöra vilka volymer som kommer kvarstå att hantera manuellt, då detta tyvärr inte går att utläsa från pilotens små volymer. Verksamheten bedömer att effekten kommer synas fullt ut tidigast andra halvan/slutet av 2023. Den stora osäkerheten kring effekten har inte gjort det möjligt för verksamheten att ta höjd för en eventuell effektiviseringseffekt i budget och prislista för 2023.

Digitalisering och automatisering av leverantörskontroller har vuxit till en större fråga än verksamheten såg när förslaget lämnades till stadsledningskontoret. Verksamheten ser dock mycket positivt på att stadens ledning tar ett helhetsgrepp kring frågan. Eftersom verksamheten inte har kännedom om vare sig tidplan eller omfattning, är det inte möjligt att förutse eventuell effekt på verksamhetens uppdrag eller bemanning framöver.

Verksamhetsområde ekonomi har under året bistått stadsledningskontorets systemutvecklingsenhet med att ta fram ett utbildningskoncept avseende Agresso. Projektet avslutades enligt plan i oktober. Totalt sex utbildningar, där förvaltningens medarbetare bidragit i produktionen, har hittills publicerats på stadens utbildningsplattform. Särskilt utbildningen "Agresso - försäljningsorder på webben" har varit till stor hjälp för stadens

användare. Detta märks bland annat genom att förvaltningarnas efterfrågan av stöd kring försäljningsorder minskat. Verksamheten kommer på uppdrag av stadsledningskontoret hantera förvaltningsuppdraget av dessa utbildningar på stadens utbildningsplattform från årsskiftet 2023.

Verksamhetsområdet har tillsammans med verksamhetsområde Upphandling och inköp sett över ansvarsfördelningen avseende elektronisk anslutning av kunder till Svefaktura/PEPPOL vilket tidigare delades av verksamheterna. En följd blev att verksamhetsområde ekonomi i inledningen av 2022 tog över hela ansvaret för arbetsuppgiften, vilket bidragit till en ökad anslutningstakt av kunder under året.

Andra exempel på effektiviseringar som skett under året är att verksamheten effektiviserat hanteringen av nedskrivningar i kundreskontra. I år har verksamheten sparat motsvarande 55 arbetstimmar på denna hantering jämfört med 2021, detta motsvarar en minskning om drygt 30 procent. Jämfört med tidsåtgången 2020 (266 timmar) är tidsbesparingen ännu större - en minskning med mer än 50 procent.

Under året har verksamhetsområde ekonomi även utvecklat ett nära samarbete med stadsledningskontorets redovisningsenhet genom att stötta både i det dagliga arbetet, tertialrapport 2 och bokslut samt genom att bidra i fortsatt utveckling inom stadens anläggningsredovisning. Verksamheten har bland annat tagit fram en ny anvisning avseende investeringsredovisning på uppdrag av redovisningsenheten.

Under året har verksamheten särskilt arbetat med ökat kundfokus. Delar av det har varit utvärdering av kundansvariga, kontakten med verksamhetens referensgrupp av kunder, utveckling av kundmötenas form och ett övergripande arbete med samtliga medarbetare på flertal APT och i planeringsdagar. Kundansvariga infördes av verksamhetsområde Ekonomi den 1 februari 2020. Syftet var att säkerställa en nära dialog och att bygga relationer med verksamhetens kunder i samband med att verksamheten gick över till en processororienterad organisation. I juni 2022 genomförde verksamheten en enkätundersökning för att följa upp kunderna uppfattning av hur de tycker det fungerar med kundansvariga. Resultatet var mycket glädjande och verksamheten kommer fokusera på att förvalta det goda resultatet framåt. Som exempel ger respondenterna på frågan ”om det är lätt att komma i kontakt med verksamheten genom kundansvariga” ett medelbetyg om 5,5 poäng (max 6). Vidare uppger 83 procent att de har förtroende för kundansvariga och lika många att de bidrar till en öppen dialog med verksamheten. Vid fyra tillfällen har verksamhetsområde ekonomi även genomfört utbildning i Smart Ekonomiadministration med sammanlagt cirka 250 deltagare. Tre av dessa kurstillfällen genomfördes digitalt och ett fysiskt. Då efterfrågan på kursen är hög är förhoppningen att, om möjligt, erbjuda fler tillfällen under 2023.

Vid sju tillfällen under våren har verksamhetsområde ekonomi haft öppet hus för berörd personal i stadens förvaltningar, för att bland annat informera om verksamhetens uppdrag inom avgiftshantering för förskola och fritids. Detta mottogs mycket positivt av kunderna och totalt deltog närmare 110 personer.

I avgiftshandlingens inkomstjämförelse har totalt 9564 avgiftsjusteringar gjorts under 2023 för stadens stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen - motsvarande ett belopp om

14,7 miljoner kronor i säkrade inkomster till staden.

Inom Hyresadministrationen har försök med särskilt utskick av den så kallade vakansrapporten fallit väl ut under året. I samråd med processägare på stadsledningskontoret beslutades att den nya hanteringen därför ska ersätta tidigare hantering. Det innebär att rapporten från och med 2023 kommer skickas direkt till respektive boende tre gånger per år, istället för att som tidigare skickas månatligen till kundernas (förvaltningarnas) kontaktpersoner. Rapporten visar vilka boenden som enligt stadens hyresadministrativa system, LOIS, står som vakanta/outhyrda. Genom försöksutskicket har verksamheten lyckats fånga upp tolv boenden där bostaden stod som vakant/ledig trots att där faktiskt bodde en hyresgäst. Det innebär att hyresavtal saknades och inga hyresavier skickats. Totalt motsvarade de saknade aviseringarna förlorade intäkter för staden om nästan 1,9 mnkr. Felaktigheterna kunde rättas i LOIS, men alla intäkter har inte säkrats då det är verksamhetens kunder, stadens stadsdelsförvaltningar, som beslutar om beloppet ska krävas från de boende eller skrivas ned/av.

Verksamhetsområde lön och pension

Verksamhetsområde lön och pension har under året erbjudit förvaltningarna 18 utbildningstillfällen i Smart lönehantering med drygt 100 deltagare. Utbildningen är frivillig och har under året genomförts digitalt.

För att hjälpa och stödja kunderna att rapportera i försystemet Lisa självservice har verksamheten uppdaterat det interna utbildningsmaterialet som stöd för verksamhetens medarbetare.

Under året har fortsatt arbete med att utveckla ärendehanteringssystemet efter kundernas önskemål skett. Några exempel är att göra inlämnade av löneunderlag mer effektivt för de användare som inte kan använda försystemen vilka bland annat är stadens OSA och BEA handläggare. Ett önskemål som många av stadens chefer har är att lämna in många underlag i ett ärende, detta önskemål är i dialog med personalstrategiska ej tillgodosett på grund av att det strävar mot ett mindre användande av de försystem som ska användas samt att medverka till ett förändrat arbetssätt med timanställningar på grund av nya LAS regler.

Verksamheten arbetar med att ständigt uppdatera rutiner och arbetssätt, dels utifrån förändringar i avtal men även från inkomna förbättringsförslag som lämnas av medarbetarna. Ett fortsatt arbete har under året skett med att göra om verksamhetens blanketter från Word till Excel för att göra dessa mer användarvänliga.

Inom pensionshandläggning har verksamheten benchmarkat med Västra Götalandsregionen för att se om de har arbetssätt som kan effektivisera stadens pensionshandläggning.

Verksamhetsområde upphandling och inköp

Verksamhetsområde upphandling och inköp har utvecklat målgruppsanpassade utbildningar för att emottä efterfrågan av utbildning inom inköp samt tagit fram nya digitala utbildningar som finns publicerade på Inköp och upphandling i Stockholms stad. Fler och fler beställare i staden har genomfört utbildning inom e-handel och inköp och därmed bidragit till att öka systemnyttjande i stadens inköpssystem. Detta har i sin tur lett till bättre kontroll av stadens inköp och avtal. Under 2022 har över 1100 deltagare genomfört någon av de

inköpsutbildningar som finns att tillgå. Av deltagarna har 94 procent uttryckt att de är mycket nöjda med utbildningen. Systemnyttjandet i staden 2021 var 76 procent och har under 2022 ökat till 79 procent.

Arbetet med avtalsuppföljning har stärkts och verksamhetsområde upphandling och inköp har under året utökat antalet avtalsförvaltare. Avtalen följs upp årligen och enheten har successivt genomfört uppföljningsmöten för att säkerställa att avtalen följs och att staden får den leverans som önskas. Efter nya EU-sanktioner mot Ryssland, har alla leverantörer följts upp minst två gånger under året, innan ny mall hade tagits fram, där man försäkrar att EU-sanktionerna följs för en längre period. En stor genomgång av alla avtal i Kommers har gjorts för att säkerställa att alla nödvändiga uppgifter finns tillgängliga och materialet har ensats i systemet.

På grund av det rådande världsläget har verksamhetsområde upphandling och inköp haft många diskussioner med stadens leverantörer kring prisökningar. Flera av stadens avtal har blivit dyrare och fler prisökningar väntar under 2023. Exakt hur priserna kommer fortsätta att påverkas är ännu svårt att analysera för de enskilda avtalsområdena. Förvaltningen följer utvecklingen kontinuerligt och följer de riktlinjer som stadsledningskontoret har tagit fram samt informerar kontinuerligt via Inköp och upphandling i Stockholms stad.

Pandemin har under året fortfarande påverkat leveranser från främst Asien. Förvaltningen har analyserat månadsvis leveranssäkerhet för att om möjligt fånga upp eventuella störningar. Analyserna har dock inte pekat på att staden under året märkt av några stora förseningar av leveranser gällande skyddsmaterial.

Verksamhetsområde Upphandling och inköp och Ekonomi har under året påbörjat utredning kring hur avdelningarna kan samarbeta kring leverantörers förmåga att fakturera på ett korrekt sätt till staden. I förlängningen ses möjligheter över för att kunna använda förvaltningens ärendehanteringssystem för att få en total bild över hur stadens avtal med olika leverantörer fungerar från beställning till betalning.

Förvaltningen följer stadens processer och utvecklar sitt arbetssätt successivt. Marknadsanalyser eller dialog med etablerade kategoriteam har förts inför samtliga upphandlingar. Verksamhetsområde upphandling och inköp deltar i flera av stadens kategoriteam och kategoriråd för ett nära samarbete för inköp inom staden.

Antal centralupphandlingar som tilldelats under året är 26 st. Av dessa är 23 st genomförda i egen regi och 3 st genomförda genom extern part. Under året har en centralupphandling begärts överprövad. 2 st centrala områden har återtagits från extern part och genomförts av verksamheten.

Verksamhetsområde rekrytering

Verksamhetsområdet har under året haft en fortsatt hög efterfrågan och har under året utökat verksamheten och fokuserat på att få ner arbetsbelastningen. För att klara detta har under året 10 nya rekryteringskonsulter och en rekryteringskoordinator anställts och introducerats. Rekryteringskoordinatorn avlastar rekryteringskonsulterna när de får omfattande urval eller tidplaner inte håller och arbetstoppar uppstår. Rekryteringskoordinatorn tar även enklare uppdrag vilket bidragit till att enklare stöd är snabbare tillgängligt.

Under året har samtliga stadsdelsförvaltningar, 10 bolag och 17 fackförvaltningar köpt rekryteringstjänster, 20 procent fler uppdrag har genomförts och antalet omtag, då man startar om rekryteringen, har ökat med drygt 35 procent. Verksamhetens tjänster nyttas i 12 procent av stadens rekryteringar vilket är samma andel som 2021. I 27 procent av stadens chefsrekryteringar driver verksamhetsområdet hela processen. Under 2022 har stadens publicerade annonser ökat med 19 procent medan antalet sökande/annons har minskat med 25 procent.

För att bibehålla en effektiv och professionell verksamhet har under året flera teambuildande, hälsofrämjande och kompetensutvecklande insatser gjorts. Som exempel kan nämnas utbildning i klarspråk vid annonskrivning, kompetensutveckling i arbetspsykologiska verktyg, strukturerad omvärldsbevakning, utbildning i screeningverktyg för att arbeta mer fördomsmedvetet vid urval. Verksamheten har i samarbete med stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning även startat pilotprojekt för att rekrytera utan att kandidaten skickar in ett personligt brev. Projektet fortgår och utvärderas under 2023.

Verksamhetsområde rekrytering använder nu digital referenstagning fullt ut i stadens rekryteringar. Digital referenstagning har en högre säkerhet och likvärdighet än traditionell referenstagning via telefon. Kostnaden för digital referenstagning är ungefär en femtedel av vad traditionell referenstagning kostar. I ett fåtal rekryteringar har den digitala referenstagning behövt kompletteras med ett telefonsamtal till referensgivaren om oklarheter uppstått.

Verksamhetsområde lokalplanering

Verksamhetsområde lokalplanering är en helt intäktsbaserat verksamhet med de fyra personalkategorierna, projektledare, inredningsarkitekter, hyresförhandlare och systemförvaltare. Verksamhetsområdets ekonomi styrs helt av nämndernas behov av stöd i lokalfrågor och därmed inflödet av uppdrag.

Under 2022 har lokalplanering haft stort fokus på att möta förvaltningarnas behov och önskemål med ett flexibelt tjänsteutbud. Detta har gjort att verksamheten kunna bidra till att effektivisera stadens arbete med lokaler. Målsättningen är att lokalplanering snabbt ska kunna ta sig an ett uppdrag. Lokalplanerings tjänster stäms löpande av med stadsledningskontoret. Det informations- och nyhetsbrev som skickas ut en gång i veckan har syfte att informera om lokalplanerings tjänsteutbud samt att ge tips och råd till förvaltningarna för att effektivisera deras arbete med lokaler.

Efterfrågan och antalet pågående uppdrag har varit stort under 2022. Under året har antalet aktiva uppdrag ökat och uppgick till 138 stycken vid årsskiftet att jämföra med 113 året innan. Uppdrag har under året utförts åt samtliga stadsdelsförvaltningar, tolv fackförvaltningar och fem bolag. Notabelt är att uppdragen från stadsdelsförvaltningarna ökat och utgjorde 39 procent av de totala intäkterna att jämföra med 28 procent under 2021.

De typer av lokaler som genererat mest arbete under perioden har varit administrativa lokaler samt skol- och utbildningslokaler. Utöver det har lokalplanering arbetat med många andra typer av lokaler och bostäder som bibliotek, förskolor, boenden för funktionshindrade samt vård- och omsorgsboenden. De mest omfattande tjänsterna som tillhandahållits är projektledning/beställarstöd, arbetet med inredning, möblering, akustik, förslagsskisser med

mera. Därutöver tillhandahålls även tjänster som systemförvaltning, hyresförhandlingar och tillgänglighetsanpassning av lokaler, hjälp att hitta nya lokaler och utbildningar.

Den stora mängden uppdrag har också inneburit att verksamhetsområdet går med ett ekonomiskt överskott. Arbetsbelastningen varit mycket hög och visst planerings- och utvecklingsarbete har tvingats prioriteras bort. För att möta den stora efterfrågan har en rad nyrekryteringar gjorts och antalet medarbetare har gått från 12 år 2021 till 17.

Servicenämnden optimerar och utvecklar stadens gemensamma inköp för framtiden

Avtalsuppföljning och avtalsadministration har under året tagit mer tid i anspråk än tidigare. Det rådande världsläget som påverkat leverantörerna på många olika sätt har lett till många diskussioner om prisökningar och bristsituationer. Förvaltningen har under följt de riktlinjer som stadsledningskontoret har tagit fram. Även de nya EU-sanktionerna mot Ryssland, har inneburit att avtalsförvaltning tar mer tid i anspråk än tidigare. Även pandemin har under året fortsatt påverka leveranser främst från Asien. Särskilda uppföljningar av leveranssäkerhet har genomförts för att om möjligt fånga upp eventuella större störningar.

Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med en effektiv och ändamålsenlig organisation.

Under året har upphandling av utbildningar genomförts för att erbjuda medarbetare utbildning i att hålla presentationer, hålla workshops och leda utan att vara chef. Ett arbete pågår för att etablera samarbete med leverantör för att vidareutveckla arbetet med effektiva kundmöten. Verksamhetsområde lön och pension har getts möjlighet att under våren utbilda tre medarbetare i coachningsmetodik med så kallade vardagscoacher. Syftet med utbildningen är att medarbetarna ska kunna coacha medarbetare som arbetar i telefoni och på så sätt medverka till en ökad kundnöjdhet. Under senare delen av året har vardagscoacherna påbörjat coaching med ett antal medarbetare.

Vid halvårsskiftet avslutades det omfattande lokalprojekt som bedrivits under en längre tid, och förvaltningens medarbetare gavs möjlighet att arbeta i det omgjorda kontoret som är anpassat för ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Förvaltningens medarbetare erbjuds fortsatt att arbeta hemifrån, när arbetet så tillåter. Sjukfrånvaron ligger under årsmålet även att den har ökat något sedan tidigare år. Årets resultat på medarbetarenkäten visar att AMI har ökat sedan tidigare år.

Ett omfattande och långsiktigt arbete med syfte att öka den digitala kompetensen inom förvaltningen påbörjades i samarbete med omställningsfonden och Digitala lyftet. Verksamhetsområde ekonomi genomförde nulägesanalys av medarbetarnas digitala mognadsnivå i syfte att erbjuda anpassade utbildningar. Förvaltningens övriga verksamheter kommer att genomföra liknande analyser under 2023.
















Ett förberedande arbete för en långsiktig satsning på ledarskapsutbildning för förvaltningens chefer har påbörjats.



Förvaltningen arbetar aktivt med det förebyggande friskvårdsarbetet och står för anmälningsavgiften till STAR-steget och blodomloppet varje år för att motivera medarbetarna att motionera och göra hälsosamma val.

Förvaltningens friskvårdsbidrag hanteras via en friskvårdsportal vilket innebär att ingen

behöver lägga ut pengar för att köpa friskvård vilket ger alla medarbetare samma goda möjlighet att använda sitt friskvårdsbidrag. Alla medarbetare får också tips och erbjudanden via ett månadsbrev vilket innebär att friskvård är ett återkommande tema.

Förvaltningen erbjuder subventionerad massage på kontoret, friskvårdsrum och under 2022 genomfördes föreläsningar i hur man hanterar stress som var mycket uppskattade. För att säkerställa en god arbetsmiljö vid hemarbete får alla medarbetare som vill låna hem en extern skärm, mus och tangentbord. Då förvaltningen har gått över till aktivitetsbaserat kontor under 2022 och därmed fått möbler över har de medarbetare som önskat också kunnat få möjlighet att låna hem en stol för att skapa en ergonomisk arbetsplats även hemma.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	84	81	84	81	83	83	2022
  Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	62 %			92 %	93 %	93 %	2022
Analys Förvaltningen har följt upp alla avtal i samband med nya EU-sanktioner mot Ryssland två gånger under året. Kontinuerlig avtalsuppföljning sker, men för de avtal som löpt ut under första halvan av 2022 har ingen avtalsuppföljning av avtalens alla villkor skett. Inte heller har alla avtalsvillkor följts upp för de avtal som startat under andra halvan av 2022. Året har inneburit ett stort antal nytecknade samt avslutade avtal vilket påverkar utfallet negativt. För att indikatorn ska uppfyllas ska samtliga avtalsvillkor för samtliga avtal ha följts upp vilket inte sker under ett verksamhetsår. På grund av det rådande världsläget har många diskussioner om önskemål om prisökningar med stadens leverantörer skett. För de avtal som har startat under 2022 har uppstartsmöten hållits med leverantören. Staden och leverantören går tillsammans igenom alla avtalsvillkor för en samsyn.							
  Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100 %			100 %	100 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	2022
  Index Bra arbetsgivare	89			85	85	84	2022
  Sjukfrånvaro 	5,6 %	5,8 %	5,5 %	5,1 %	6,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2022
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	2,1 %	1,6 %	2,2 %	1,5 %	2,2 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden leda och samordna ett pilotprojekt i syfte att etablera arbetssätt för webbpublicering i syfte att säkerställa kvalitet och efterlevnad av lagkrav gällande tillgänglighet och personuppgifter samt effektivisera stadens kommunikationsarbete	2022-01-01	2022-12-31	
Analys			







Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Projektet fortsätter under 2023 avrapporteras till styrgrupp för objekt Stockholm webb.			

Nämndmål: Servicenämnden effektiviserar stadens administration

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Förvaltningens verksamheter och processer är effektiva och medför minskade kostnader för staden. Förtroendet för stadens gemensamma administration är högt och fler förvaltningar och bolag nyttjar tjänsterna.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering.	12 %			12,4 %	15 %		VB 2022
Analys Verksamhetsområdet når inte riktigt upp till satt mål men rekryteringskonsulterna har varit fullbelagda hela året. Det har därmed inte funnits utrymme att göra fler uppdrag än vad som utförts. Under året har även 11 nya rekryteringskonsulter introducerats och generellt har en nyanställd en aningen lägre kapacitet under första året.							
 Andel ärenden i ärendehanteringssystemet som inkommer via e-tjänster	22,38 %				30 %		VB 2022
Analys Förvaltningen jobbar löpande med att styra mot att en ökad andel av ärenden ska inkomma via e-tjänst, arbete med att avveckla funktionsbrevlådor sker successivt. Utveckling pågår parallellt med att förbättra e-tjänsternas funktionalitet och användarvänlighet. Under verksamhetsår 2023 kommer arbete och vidare analys göras om styrning göras, en insikt under 2022 har varit att e-tjänsternas användarvänlighet behöver förbättras i syfte att få in fler ärenden via den.							
 Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde ekonomi	10				8		VB 2022
 Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde Kontaktcenter	6				8		VB 2022
Analys Målsättningen avser främst uppdrag om webb- och kommunikationsstöd till bolagen. Men då enheten varit i ett mycket expansivt skede under året med många rekryteringar så har inte detta utvecklingsområde kunnat prioriteras i tillräcklig omfattning.							
 Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde lokalplanering	4				4		VB 2022
 Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde rekrytering	7				10		VB 2022

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys							
Stadens bolag köper i större utsträckning än förvaltningarna rekryteringstjänster från extern part. Verksamhetsområdet jobbar kontinuerligt med att informera bolagen om vilka fördelar, avseende bland annat kostnad och kvalitet, som finns genom att istället köpa konsultstöd från Serviceförvaltningen rekrytering.							
◆	Kundernas nöjdhet med servicen som helhet inom Kontaktcenter	81			86		VB 2022
Analys							
Totala kundnöjdhetsresultatet sammanräknat för alla uppdrag för 2022 är 81 procent nöjda kunder från föregående års stabila resultat på 85 %. Kontaktcenters uppdrag är föränderliga samt olika i storlek och komplexitet vilket försvårar jämförelsen mellan uppdragen. Resultatet varierar och är som högst inom parkeringsfrågor med 95% nöjda kunder. Flera av uppdragen har trots tämligen stora volymer få svar i kundundersökningen via telefon. Under 2023 ska verksamheten utreda om kundundersökningen fortsatt ska genomföras via telefonsystemet med uppringda samtal eller om annan kanal ska nyttjas för bättre underlag.							
◆	Verksamhetsområde ekonomi har nöjda kunder	66		70	73		VB 2022
Analys							
Resultatet av verksamhetsområde ekonomis kundenkät 2022 kom i slutet av augusti. Enkäten visade på en försämring avseende verksamhetens NKI (Nöjd Kund Index). År 2021 var NKI 70 och i år var resultatet 66. Från början uppfattades även att enkäten hade en mycket låg svarsfrekvens. Vid närmare analys och jämförelse med 2021 visade det sig dock att fler svarade på enkäten 2022 än 2021. Urvalet gjordes på likartat sätt båda åren. År 2022 saknades dock en så kallad filtreringsfråga – som ställs för att säkerställa att de som svarar på enkäten verkligen haft kontakt med verksamheten. På fjorton förvaltningar är antalet svarande färre än 5 personer varför resultat inte kan redovisas på förvaltningsnivå för dessa. Generellt är svaren övervägande positiva. Förbättringsområden är enligt undersökningen främst svaren via telefon med index 67 (motsvarande 73 procent nöjda) och e-post med index 68 (motsvarande 76 procent nöjda). Analys av fritextsvaren indikerar att det finns kunder som upplever att verksamheten har vissa brister i kundkänedom och i förmåga att ge jämn kvalitet på support och vägledning. Det framkommer även önskemål om snabbare återkoppling i ärenden. Verksamheten har därför redan under hösten påbörjat aktiviteter, i form av översyn av interna kundlathundar, genomgångar av vissa arbetsmoment, med mera. Verksamhetens medarbetare har även tagit fram förslag på aktiviteter som ska genomföras under 2023. I flera fritextsvar beskrivs även problemen att hitta eller nås av rätt information.							
●	Verksamhetsområde lokalplanering har nöjda kunder.	99,7			90		VB 2022
◆	Verksamhetsområde lön och pension har nöjda kunder	67		68	78		VB 2022
Analys							
Resultatet av verksamhetsområde lön och pensions kundenkät 2022 kom i slutet av augusti. Enkäten visade på en försämring avseende verksamhetens NKI (Nöjd Kund Index). År 2021 var NKI 68 och i år var resultatet 67. Svarsfrekvensen var mycket låg eftersom bara 396 valt att svara i relation till föregående års svarsfrekvens då 585 svar inkom. Urvalet gjordes på likartat sätt båda åren. År 2022 saknades dock en så kallad filtreringsfråga – som ställs för att säkerställa att de som svarar på enkäten verkligen haft kontakt med verksamheten. På fjorton förvaltningar är antalet svarande färre än 5 personer varför resultat inte kan redovisas på förvaltningsnivå för dessa. På vissa stadsdelsförvaltningar är antal svarande väldigt få i relation till antal utsända enkäter. På totalnivå framgår det att den generella uppfattningen om verksamheten är övervägande positiv. I rapporten redovisas ett totalresultat på indexvärdet 67 vilket bör sättas i relation till föregående mätningar. Två av verksamhetsområdets styrkor framgår vara bemötandet samt de svar kunder får från verksamheten via telefon 11 050. Förbättringsområden som identifierats är de svar kunder får via e-post samt stödet och vägledningen i lön- och pensionsadministrativa frågor. En tydlig majoritet av kunderna upplever att de får den informationen de behöver samt att verksamheten är effektiv. I flera fritextsvar beskrivs problem med bland annat försystem vilka är lämnade till systemförvaltaren på personalstrategiska avdelningen.							
●	Verksamhetsområde	99			97		VB 2022

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
rekrytering har nöjda kunder							
Verksamhetsområde upphandling och inköp har nöjda kunder gällande uppdragsupphandlingar.	96				90		VB 2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen bistår kommunstyrelsen i att utreda behov och nyttor med att etablera en operativ stöd-/supportfunktion inom servicenämnden, avseende it, telefoni och digitalisering.	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska delta i projekt för utbildningskoncept i Agresso	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska fastställa roller och uppdrag för en central controllerfunktion i syfte att utveckla styrning och uppföljning via rapportuttag från ärendehanteringssystemet	2022-01-01	2022-12-31	
Analys En övergripande kartläggning av avdelningarnas behov kopplat till rapporter har gjorts. Aktiviteter utifrån identifierat behov fortsätter att genomföras under år 2023.			
✓ Förvaltningen ska formulera uppdrag och mål för förvaltningsgemensam verksamhetsutveckling som bedrivs inom förvaltningens tvärfunktionella team.	2022-01-01	2022-05-31	
✓ Förvaltningen ska i enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner utreda hur kunddialogerna kan utvecklas som en del av verksamhetsutvecklingen	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska ta fram en gemensam målbild och ett gemensamt koncept avseende utveckling och implementation av e-tjänster, såväl befintliga som nya.	2022-01-01	2022-05-31	
✓ Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2020-08-31	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska under året i samverkan med kunder och processägare ta fram ett förslag till reviderad prismodell inför 2023 för verksamhetsområde ekonomi.	2022-01-01	2022-05-31	
✓ Förvaltningen ska utreda hur metodiken för kundundersökningar kan bli mer likartad inom förvaltningen	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska utreda hur rapporteringsrutiner och verktyg för mätning av intern tidsåtgång för genomförda tjänster kan utvecklas och göras mer enhetligt	2022-01-01	2022-08-31	
✓ Förvaltningen ska utveckla benchmarking med andra Shared service organisationer i syfte att öka samarbete kring organisering, tjänsteutbud, effektivitetsmått med mera.	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska utveckla sina arbetssätt i systemstöd för ärendehantering i syfte att effektivisera och öka kvaliteten ärendehandläggningen	2022-01-01	2022-12-31	
! Förvaltningen ska utveckla ärendehanteringssystemet med tillhörande e-tjänst för verksamhetsområde rekryterings ärenden.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Förstudie och tester klara, preliminär implementering inom verksamhetsområde rekrytering är mars 2023			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningens ska utreda förutsättningar och möjligheter för automatisering av faktureringsprocess	2021-01-01	2022-04-30	
✓ I syfte att fastställa en långsiktig målbild för utveckling i enlighet med kvalitetsprogrammets delar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering ska förvaltningen ta fram en plan för strategisk it med tillhörande aktivitetslista för genomförande	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Nämndens riktlinjer för direktupphandling ska ses över efter att nya bestämmelser införs 1 februari för upphandlingar under tröskelvärdena och direktupphandlingar	2022-02-01	2022-12-31	
✓ Samtliga verksamhetsområden ska följa upp effektmål ett år efter införandet av gemensamt ärendehanteringssystem samt vid behov ta fram andra/ytterligare indikatorer som mäter effektivitet i ärendehantering.	2022-01-01	2022-12-31	

Nämndmål: Servicenämnden optimerar och utvecklar stadens gemensamma inköp för framtiden

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och hållbara villkor. Upphandlingar genomförs effektivt och ändamålsenligt för att optimera och förenkla beställning av varor och tjänster för kommunkoncernen. Genom ökat nyttjande av e-handel effektiviseras och utvecklas inköpsverksamheten.


Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen kommer att erbjuda målgruppsanpassade utbildningar avseende inköp.	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska arbeta för att öka andelen elektroniska fakturor som automatmatchas i stadens inköpssystem genom uppföljning inom staden samt med leverantörer.	2022-01-01	2022-12-31	
✓ Förvaltningen ska vidareutveckla samarbetsformer vid avtalsuppföljning mellan förvaltningens verksamhetsområden.	2022-01-01	2022-12-31	





Nämndmål: Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med en effektiv och ändamålsenlig organisation.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Förvaltningens medarbetare har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Förvaltningen bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och har verktyg för förändringsledning. Förvaltningen tillämpar ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling och ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal medarbetare som har genomfört utbildningen "Informationssäkerhet för medarbetare i Staden"	100 %				100 %		VB 2022
Analys På grund av osäkerheter i statistikunderlaget gällande denna utbildning har förvaltningens informationssäkerhetssamordnare, ISAM, följt upp med chefer att medarbetare genomgått utbildningen samt att nyanställda uppmanas att genomföra utbildningen. Bedömningen är att alla medarbetare har genomfört utbildningen.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska införa och utveckla ett aktivitetsbaserat arbetssätt.	2021-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram en långsiktig plan för chefsutveckling och genomföra aktiviteter som stärker cheferna i sitt ledarskap.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Aktiviteten är påbörjad och ett samarbete med extern leverantör planeras till 2023 för vidare planering och genomförande av insatser.			
 Förvaltningen ska utifrån kompetensutvecklingsplan för 2022 genomföra utvecklingsinsatser för chefer och medarbetare i syfte att nå de långsiktiga målen i kompetensförsörjningsplanen.	2021-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska utvärdera ledarskapsidén mot den nya chefsprofilen.	2021-01-01	2022-08-31	

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Serviceförvaltningen redovisar ett överskott på 8,3 mnkr före resultatdispositioner och 1,8 mnkr efter överföring till resultatfond. Överskottet har uppkommit till följd av ökade volymer och ökad efterfrågan av förvaltningens frivilliga tjänster. Den goda ekonomiska situationen hos förvaltningar och bolag ger fortsatt en kraftig påverkan på efterfrågan av förvaltningens frivilliga tjänster. Efter pandemin har fakturavolymer ökat vilket även har gett en följd effekt att påminnelser och inkassoärenden har ökat. Prissättningen för dessa tjänster är beteendepriisat vilket genererar högre intäkter än kostnader. Förvaltningen har hanterat ökad efterfrågan och ökade volymer inom budget med bibehållen kvalitet, måluppfyllnad och utifrån förvaltningens eget handlande, majoriteten av överskottet överförs därmed till resultatfonden.

Ekonomiskt årsutfall för 2021 och 2022

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2022	Bokslut 2021	Differens mellan åren
Kostnader	283,6	264,0	19,6
Intäkter	290,8	270,9	19,9

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2022	Bokslut 2021	Differens mellan åren
Netto	7,2	6,9	0,3

I jämförelse med 2021 har intäkterna 2022 ökat med 19,9 mnkr samtidigt som kostnaderna ökat med 19,6 mnkr. De ökade intäkterna avser nya uppdrag, ökade volymer och efterfrågan av förvaltningens frivilliga tjänster. Ökning av kostnaderna avser främst personalkostnader där förvaltningen har mött högre volymer, efterfrågan samt nya och utökade uppdrag. Att balansera kostnader och intäkter för en budget i balans utifrån efterfrågan, volymfluktuationer och bemanning kommer vara en stor utmaning även framöver.

Periodens utfall

mnkr)	Utfall 2022			Utfall 2021		
	Intäkter	Kostnader	Netto	Intäkter	Kostnader	Netto
Resultat per verksamhetsområde (mnkr)						
Nämnd och administration	1,2	39,0	-37,9	1,6	58,5	-56,9
Lön och pension	57,5	41,3	16,2	55,0	41,1	14,0
Upphandling	44,7	37,6	7,1	44,7	36,7	8,0
Ekonomi	82,2	58,8	23,4	80,1	58,3	21,8
Kontaktcenter	69,3	55,0	14,3	59,5	45,4	14,1
Utvecklingsavdelningen	0,0	20,9	-20,9	0,0	0,0	0,0
Rekrytering	21,0	18,1	2,9	17,6	13,6	4,0
Lokalplanering	15,0	11,6	3,4	12,4	9,4	2,9
Avskrivningar och internränta	0,0	1,3	-1,3	0,0	1,1	-1,1
Resultat före bokslutsdisposition	290,8	283,6	7,2	270,9	264,1	6,8

Uppföljning av driftbudget

(mnkr)	Budget 2022		Utfall 2022		
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Budget avvikelse
Resultat per verksamhetsområde					
Nämnd och administration	0,1	38,1	1,2	39,0	0,1
Lön och pension	58,9	43,2	57,5	41,3	0,5
Upphandling	51,2	43,6	44,7	37,6	-0,6
Ekonomi	75,8	59,2	82,2	58,8	6,8
Kontaktcenter	58,6	45,3	69,3	55,0	1,0
Utvecklingsavdelningen	0,0	21,1	0,0	20,9	0,2
Rekrytering	20,6	16,8	21,0	18,1	-0,9
Lokalplanering	13,8	11,7	15,0	11,6	1,3
Avskrivningar och	0,0	1,3	0,0	1,3	0,0

(mnkr)	Budget 2022		Utfall 2022		
internränta					
Resultat före bokslutsdisposition	279,0	280,1	290,8	283,6	8,3
Ingående resultatfond	13,4		13,4		
Årets avsättning/återföring resultatfond	0,0		6,5		-6,5
Utgående resultatfond	13,4		19,9		
Resultat efter bokslutsdisposition	279,0	280,1	284,3	283,6	1,8

Nämnd och administration

I nämnd och administration ingår kostnader och intäkter för nämnd, förvaltningschef och stab, administrativa avdelningen samt för förvaltningens gemensamma kostnader som t.ex. lokalkostnader, IT, telefoni och företagshälsovård. Här bokförs också kostnader av engångskaraktär såsom vissa större utbildningsinsatser samt utvecklingsprojekt som kan finansieras med medel ur resultatfonden.

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 0,1 mnkr. Resultatet består av både ökade intäkter och ökade kostnader. De ökade intäkterna avser återbetalning av sjuklönekostnader december 2021 - mars 2022. Dessa intäkter var obudgeterade och redovisas på nämnd och administration då det är en förvaltningsövergripande post. De ökade kostnaderna består b.l.a. av kostnader för ombyggnad till aktivitetsbaserat kontor, uttag av friskvårdsbidrag samt förvaltningsövergripande utbildningsinsatser som digitala lyftet.

Lön och pension

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 0,5 mnkr. Volymen för antalet administrerade löner, manuell inrapportering, har totalt sett varit lägre än budgeterade volymer medan löneskulder och rättningar ökat. Totalt redovisar verksamheten 1,4 mnkr i lägre intäkter än budgeterat. I november prognostiserades ett ännu större underskott av intäkter. Prognosen för december månads volymer baserades på samma period föregående år men på grund av nya LAS regelverket ökade volymerna, främst manuella underlag som ökade med ca 35 % i december i förhållande till föregående år.

Under hösten har verksamheten arbetat med att anpassat sina personalkostnader motsvarande 1,9 mnkr för att möta de lägre volymerna men samtidigt tagit höjd för ett högt inflöde av underlag som påverkats av nya LAS reglerna.

En rejäl ökning av antalet anställningsuppgifter under hösten har påverkat antalet inkomna odebiterbara underlag. Detta behöver följas över tid för eventuell justering av pris och uppdrag. Vid införande av nya LAS regler har vissa verksamheter inte haft rutiner för att möta förändringen vilket inneburit en rejäl ökning av antalet anställningsuppgifter, detta påverkade bemanning och gör så en tid framöver. Detta behöver följas över tid för eventuell justering av pris och uppdrag.

Upphandling och inköp

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 0,6 mnkr.

Intäkterna för uppdragsupphandlingar har minskat med 6,5 mnkr men möts delvis av minskade personalkostnader. Både intäkter och kostnader har precis som föregående år varit lägre än budgeterat på grund av personalomsättning och svårigheter att ersättningsrekrytera. Upphandling och inköp har prioriterat sitt grunduppdrag att genomföra centralupphandlingar och avtalsförvalta dessa. Därför har mindre tid än förväntat kunnat läggas på att möta den efterfrågan av upphandlingsstöd.

Underskottet beror också på att anslaget för e-handel inte kommer att täcka verksamhetens samtliga kostnader för att fullgöra uppdraget enligt överenskommen uppdragsbeskrivning. E-handelsuppdraget är underfinansierat med 1,7 mnkr men på grund av ökade intäkter från e-handelsutbildningar kommer underskottet endast uppgå till 0,6 mnkr.

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 6,8 mnkr. Överskottet beror på ökade intäkter på grund av ökade volymer i framförallt leverantörsreskontra och på ett högt inflöde av tilläggstjänster.

Efterfrågan på verksamhetens tilläggstjänster har varit högre än budgeterat, vilket tyder på att verksamheternas tjänster ses som attraktiva.

För bastjänster kan konstateras att inom leverantörsreskontra ökade både fakturavolymer och antal påminnelser och inkasso kraftigt jämfört med budget. När budget 2022 sattes (augusti 2021) förutsågs inte den snabba återhämtningen efter pandemin. Året har inneburit ca 100 000 fler fakturor än budgeterat, motsvarande en ökning med 9,2 procent. Det ökade antalet fakturor innebar ett intäktsöverskott om 1,5 mnkr i sig, men har också genererat merarbete. Under perioden har inte bara antalet påminnelser, utan även andelen, ökat kraftigt. Antalet påminnelser 2022 överstiger 16 400 styck (andel 1,4 procent) att jämföra med cirka 10 100 styck (andel 0,9 procent) år 2021. Det kan finnas flera förklaringar till ökningen av påminnelser:

- det ökade antalet fakturor per automatik medför ökat antal påminnelser (vid konstant eller ökad andel),
- återgång till normal betalningstid efter pandemin har bidragit till ökad andel påminnelser,
- staden har i mindre utsträckning kommunicerat vikten av att betala stadens leverantörer i tid - vilket prioriterades när pandemin var som värst,
- stadens verksamheter inte lägger in ersättare för godkännande och attest i ekonomisystemet Agresso. Detta bidrar till att fakturor blir liggande under ledigheter, vilket exempelvis visade sig då verksamheten under augusti hanterade 150-300 påminnelser om dagen.
- loggningen av påminnelser sker numera maskinellt och inte längre manuellt vilket minskat felmarginalen.

De ökade volymer har även inneburit att verksamhetens resursbehov ökat. På grund av den styrande prissättningen som staden valt för påminnelser ökar dock intäkterna snabbare än

resursbehovet hos serviceförvaltningen - med ett överskott i resultatet som följd. Konsekvensen blir även att förvaltningar och bolag får en kostnadsökning som inte står i proportion till faktisk självkostnad för serviceförvaltningens nedlagda arbete. Totalt genererade enbart det ökade antalet påminnelser och inkassoärenden ett intäktsöverskott om nästan 3 mnkr för helåret 2022. Detta visar tydligt på fördelarna av införandet av den fastprismodell som användes vid framtagandet av prislista 2023. För övriga bastjänster hamnar årets intäkter ungefär som budgeterat.

Verksamheten har under 2022 haft något lägre kostnader än budgeterat. Detta trots att verksamheten, för att möta det ökade resursbehovet, förstärkt både med fler visstidsanställda och med konsulter under året, samt genom att utöka antal årsarbetare inom leverantörsreskontran. En ökad rörlighet på arbetsmarknaden har inneburit mer normal personalomsättning vilket genererat större behov av rekrytering än tidigare.

Trots att verksamheten alltså tagit in flera extra resurser och konsulter under året har kostnaderna ändå minskat för verksamheten. Detta har flera orsaker:

- glapp vid rekrytering till flertal tjänster, då tjänster varit vakanta en till två månader och i något fall upp till fem månader. Rekrytering till specialisttjänster har varit särskilt utmanande.
- långtidssjukskrivning avseende nyckelkompetens som inte är möjlig att ersätta med vikarie.
- en tjänst som verksamhetsutvecklare som inte ersatts under året.
- en större utbildningssatsning (budget 100 tkr) som verksamheten inte måktade genomföra under hösten på grund av höga arbetsflöden.
- viss underbemanning inom några tjänsteområden trots resursförstärkning, på grund av ökad sjukfrånvaro under sommaren.

Totalt sett för året kan verksamheten konstatera att trots försök att balansera ökade volymer med ökade resurser har verksamheten periodvis ändå haft högt tryck och stundtals tung arbetsbelastning. Det har inneburit att verksamheten i perioder inte klarat att hålla alla ledtider och även haft längre svarstider än normalt. I längden är detta vare sig önskvärt eller hållbart och verksamheten ser över kommande resursbehov utifrån en mer normal sjukfrånvaro, planerade effektiviseringar och framtida volymbedömningar för 2023.

Kontaktcenter

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 1,0 mnkr för året. Överskottet avser 10,7 mnkr ökade intäkter och 9,7 mnkr i ökade kostnader i förhållande till budget. I redovisade kostnader och intäkter ingår verksamhetens arbete med upphandling av kontaktcenterplattform inom SIKT 2. Stadsledningskontoret finansierar projektet på motsvarande 7,3 mnkr vilket ej varit inkluderad i nämndens budget 2022.

Utöver SIKT 2 projektet redovisar verksamheten ett intäktsöverskott om 3,5 mnkr som hänförs till flera olika faktorer under året. I förhållande till budget har ärendemängden i snitt ökat med 18 procent och för Äldre direkt som är verksamhetens största uppdrag, var ökningen 22,7 procent vilket motsvarar ca 12 200 fler ärenden och ca 0,8 mnkr i ökade intäkter. Under året har verksamheten också fått nya och utökade uppdrag som ej varit budgeterade som t.ex.

hantering bygglovsärenden, försäljningsplatser och markupplåtelser m.m. Dessa uppdrag har medfört ökade intäkter men också ökade kostnader.

Verksamheten redovisar 2,5 mnkr i ökade kostnader i förhållande till budget hänfört till enhet webb- och kommunikation. Enheten etablerades september 2021 som enheten med egen enhetschef. Under våren 2022 växte enheten från 13 till 19 medarbetare och beläggningsgraden var lägre med så många nya medarbetare. Under hösten har beläggningsgraden ökat och flera fasta uppdrag med stabila intäkter har startat. Uppdragen gällande stöd för tillgänglighetsanpassning och medverkan i stadens projekt för centraliserat webbpublicering och nytt intranät har bidragit till stabila intäkter.

Verksamheten har med hjälp av ärendesystemet sett över och följt upp att ärenden loggas rätt och att fler ärenden registreras på rätt uppdragsgivare och minskat de generella ärenden. Detta avser inte minst förskoluppdraget där en mera korrekt registrering samt fördelning genererat högre intäkter. Vidare kan den nya funktionen som it-stöd inom utvecklingsavdelningen som främst är riktad mot Kontaktcenters behov av support för både hård och mjukvara bidragit till de ökade intäkterna. Support innebär kortare och färre driftsavbrott och därmed minskat intäktsbortfall i en så minutkritisk verksamhet som Kontaktcenter.

Utvecklingsavdelningen

Inom utvecklingsavdelningen ingår IT och telefonkostnader, både för mjukvaror som licenser som förvaltningen använder och kostnader för hårdvara, som till exempel datorer och telefoner.

Inom avdelningen återfinns även kostnader för förvaltningens objekt (ärendehanteringssystemet) både systemkostnader, utvecklingskostnader och kostnader för bemanning av objektsorganisation. Vidare ingår även personalkostnader för avdelningens medarbetare och utvecklingschef.

Avdelningen redovisar ett nettoöverskott om 0,2 mnkr. Avdelningens första verksamma år har varit svårprognostiserat då avdelningen har växt sett till antal medarbetare, mot bakgrund av ökat behov av förvaltningsgemensamma stödresurser.

Vidare har fluktuationer inom kostnadsflödena för IT och telefoni identifierats, där bland annat kostnader för licenser på förvaltningen ökat jämfört med tidigare år, men har balanserats upp med sent informerade krediter från bland annat Tieto avseende kompensation för förseningar för GSIT utbyten tidigare år.

Rekrytering

Verksamheten redovisar ett nettounderskott om 0,9 mnkr. Under året har 11 nya rekryteringskonsulter introducerats och som nyanställd når sällan faktureringen upp till samma nivåer som de som arbetat minst ett år. Procentuellt har antalet omtag ökat under 2022, det vill säga när rekryteringen ej resulterat i att någon anställts och behöver göras om. Prislappen för ett omtag är väsentligt lägre men arbetsinsatsen bara marginellt mindre. Detta kommer behöva ses över till 2024 års prislista.

Lokalplanering

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 1,3 mnkr, varav 1,2 mnkr utgörs av

ökade intäkter. Överskottet är en direkt koppling till den höga efterfrågan på tjänsterna. Lokalplanering har kunnat hantera detta genom att öka medarbetarnas debiteringsgrad från budgeterade 70 procent till utfall på 75 procent. En så hög debiteringsgrad är dock inte långsiktigt hållbart och målsättningen på sikt är att ligga i nivå med budget. Till följd av den höga efterfrågan har visst utvecklingsarbetet tvingats prioriteras bort. Lokalplanerings tjänster är frivilliga och intäkterna är i princip uteslutande rörliga. Det innebär att lokalplanering är helt beroende av att förvaltningarna efterfrågar och köper tjänsterna. Under ett år inkommer och avslutas mellan 100 och 130 uppdrag, vilka varierar mycket i tid och omfattning. Detta tillsammans med att efterfrågan varierar utifrån förvaltningarna behov och ekonomiska situation gör att verksamheten är svår att planera och dimensionera.

Resultatenheter

Serviceenheten är definierad som en resultatenhet. Resultatfonden uppgick vid ingången av 2022 till 13,4 mnkr. Under året har utvecklingsinsatser bland annat gjorts avseende vidareutveckling av förvaltningens ärendehanteringssystem samt en satsning på digitala lyftet. Dessa insatser har finansierats via finansiellt stöd från omställningsfonden samt inom ordinarie driftsbudget för overheadkostnader. Obudgeterade intäktsökningar inom Nämnd och administration har även gett utrymme för finansiering av utvecklingsinsatser. Under året har därmed ingående fondmedel inte nyttjats.

Serviceförvaltningen redovisar i bokslut 2022 ett överskott på 8,3 mnkr. En del av överskottet genereras från att både antalet och andelen påminnelser för leverantörsfakturor har ökat kraftigt. De ökade volymerna har inneburit att serviceförvaltningens resursbehov ökat men till följd av stadens beteendeprijsättning av påminnelsehantering har intäkterna ökat mer än förvaltningens resursbehov. Totalt genererade det ökade antalet påminnelser och inkassoärenden ett intäktsöverskott om 1,5 mnkr för helåret 2022, då denna del av överskottet inte uppkommit till följd av förvaltningens eget handlande överförs inte beloppet till resultatfonden 2023.

Förvaltningen gör bedömningen att 6,5 mnkr av överskottet har genererats till följd av eget handlande och överförs därmed till resultatfonden. Överskottet har uppkommit till följd av ökade volymer och ökad efterfrågan av förvaltningens frivilliga tjänster. Den ökade efterfrågan med högre intäkter som följd är ett kvitto på att förvaltningens tjänster uppfattas som attraktiva. Intäktsökningen är även en positiv effekt av serviceförvaltningens goda samarbete med förvaltningar och bolag, spridandet av goda exempel samt effektivisering av arbetssätt. Förvaltningen har under året även utvecklat arbetssätt och systemstöd för intern kontroll av utförda uppdrag och debiteringsunderlag vilket har lett till kvalitetssäkrad fakturering. Resultatfonden uppgår därmed till 20,0 mnkr vid ingången av 2023.

Resultatfonden 2023

Det oroliga världsläget med bland annat hög inflation och lågkonjunktur 2023 skapar stort kostnadstryck inom Stockholms stad. De ekonomiska konsekvenserna för både förvaltningar och bolag utgör en osäkerhet i bedömning av efterfrågan och volymer i serviceförvaltningens tjänster under 2023. Samtidigt som ekonomisk osäkerhet råder är serviceförvaltningen i en tillväxtfas med bland annat nya politiska uppdrag 2023. Balansering av kostnader och intäkter

för en budget i balans kommer därmed vara en stor utmaning även framöver. Ytterligare osäkerhetsfaktor för serviceförvaltningens ekonomi 2023 utgörs av att den nya fastprismodellen inom verksamhetsområde ekonomi implementeras och där modellberäkningar kommer verifieras mot verkliga volymutfall.

Under 2023 kommer förvaltningen fortsätta utvecklingsinsatsen inom ramen för digitala lyftet inom samtliga avdelningar. Delar av resultatfonden kommer därmed finansiera vikariekostnader under ordinarie personals utbildningstid.

Ovanstående osäkerhetsfaktorer, tillväxt- och utvecklingsinsatser gör att överförda medel till fonden kommer ge förutsättningar för finansiering utöver ordinarie drift.

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,7 mnkr i investeringsbudget för 2022.

Under 2022 byggdes förvaltningens lokaler om för delat kontor med arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor. Kontoret anpassades också till ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Investeringsmedlen har använts till inköp av möbler och utrustning för att bättre anpassa lokalerna för verksamhetens krav och flexibla arbetssätt. Serviceförvaltningen har finansierat investeringarna på förvaltningens exklusiva yta samt för gemensamhetsytorna. Investeringarna 2022 uppgick till 1,8 mnkr.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Ombudgeteringar

Medel för lokaländamål

Analys av balansräkning

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2022-12-31

Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 58 472 312 kr. Av omslutningen avser 3 481 820 kr anläggningstillgångar som består av inventarier. Omsättningstillgångar uppgår till 54 990 492 kr och avser i huvudsak interna fodringar. Kundfordringar uppgår till 25 881 235 kr. Förutbetalda kostnader uppgår till 5 410 772 kr och upplupna intäkter uppgår till 23 689 377 kr.

I jämförelse med 2021 har tillgångarna totalt ökat med 9 078 900 kr. Ökningen beror främst

på ökade kundfordringar och upplupna intäkter på sammanlagt 7 104 963 kr. Jämfört med 2021 ökade intäkterna med ca 5 mnkr under november och december. Skillnaden består också av en vidarefakturerad intäkt om ca 1,0 mnkr som avser kostnader SIKT2 projekt.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 58 472 312 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 8 393 482 kr, varav leverantörsskulder uppgår till 6 443 238 kr. Upplupna kostnader uppgår till 1 855 570 kr och avser i huvudsak telefoni och IT kostnader.

I jämförelse med föregående år har skulderna ökat med 3 305 807 kr. Ökningen beror främst på leverantörsskulder om 3 252 397 kr. I jämförelse med 2021 består leverantörsskulder av SIKT2 kostnader, ökade kostnader för friskvårdsbidrag samt kostnader relaterade till ombyggnation av kontoret.

Eget kapital uppgår till 50 078 830 kr och har ökat med 5 773 093 kr i jämförelse med samma period föregående år.

Övrigt

Serviceförvaltningen i siffror 2022

Serviceförvaltningen

- administrerade 675 000 löneutbetalningar
- tog emot 130 000 ärenden till Kontaktcenter Stockholm Barn och unga och 110 000 ärenden till Äldre Direkt.
- hanterade flöden och utbetalningar för 1 200 000 leverantörsfakturer, skickade ut och tog emot betalningar för 1 700 000 kundfakturer.
- genomförde nästan 800 rekryteringar
- har cirka 130 uppdrag per år som rör lokaler, de varierar från att vara lösta på ett par timmar till att ta flera tusen timmar och pågå i flera år.
- De centrala och gemensamma avtal som serviceförvaltningen ansvarar för har en omsättning på cirka 2 500 000 000 kr, på ett år.

Särskilda redovisningar

Agenda 2030

Servicekommittén är inte utsedd av kommunstyrelsen som målsansvarig för något av de 17 målen i Agenda 2030. Förvaltningen har under året fortsatt arbeta för att så långt det är möjligt bidra till stadens prioriterade områden för hållbarhetsarbetet som är ökad jämställdhet, öka den sociala inkluderingen, minskad ojämlikhet och minskad klimatpåverkan.

Genom att uppfylla kraven i stadens miljöprogram bidrar förvaltningen till de globala målen om hållbar konsumtion och produktion samt bekämpa klimatförändringarna.

Förvaltningen bidrar till mål nummer 10 om minskad ojämlikhet. Ett jämlikt samhälle bygger på principen om allas lika rättigheter och möjligheter och genom förvaltningen får invånare

lättillgänglig service och information gällande i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare. Förvaltningen har under året erbjudit information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning.

Beställningscentralen för persontransporter har fortsatt under året skapat förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för invånare med en viss typ av biståndsbeslut. Stadens alla beställningar av persontransporter hanteras av förvaltningen.

Förvaltningen bidrar även till att öka den sociala inkluderingen genom att sysselsättningsbefrämjande krav ställs i upphandlingar.

Jämställdhet

I den årliga analysen över Bra arbetsgivare har förvaltningens index för jämställdhet värdet 99 av 100. Värdet har ökat med 11 indexpunkter sedan tidigare år och ligger högre än snittet för samtliga fackförvaltningar för 2022.

Delindex jämställdhet beskriver skillnad i heltidsanställning mellan kvinnor och män, skillnad i långtidssjukfrånvaro mellan kvinnor och män samt karriärmöjligheter/chefskap och då skillnad i antal män och kvinnor i förhållande till andel medarbetare.

I mätningen beskrivs att förvaltningen har 355 medarbetare, av dessa är 16 procent män och 84 procent kvinnor. Förvaltningen har 23 chefer med i stort sett motsvarande procentuella fördelning.

Vidare bidrar förvaltningen till stadens jämställdhetsarbete genom att verksamhetsområde rekrytering säkerställer att rekryteringar genomförs kompetensbaserat och att urval görs på icke-diskriminerande grunder. Från och med i år ingår även en särskild del med fokus på det bredare begreppet mångfald i introduktionen för nyanställda rekryteringskonsulter.

Verksamheten har en arbetsgrupp som löpande under året belyser begreppet mångfald för att säkerställa en god kompetens och medvetenhet inom området.

Barns rättigheter

Att ha ett barnrättsperspektiv vid varje beslut eller åtgärd som rör barn är att beakta att dess rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara. Förvaltningen arbetar med att säkerställa att krav som ställs i de centralupphandlingar som berör stadens förskolor följer kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola.

Förvaltningen ger via Kontaktcenter information och vägledning som underlättar för vårdnadshavare att välja val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor.

Informationen omfattar även vad som gäller för barn med funktionsnedsättning om deras rättigheter, stadens utbud av resurser och serviceformer. Samtliga medarbetare inom Kontaktcenters enhet Skola har deltagit i stadens utbildning kring barns rättigheter.

Enhetschefen deltar regelbundet i stadens nätverk för barns rättigheter i syfte att omhänderta och sprida ny kunskap och information till den egna verksamheten.

Nationella minoriteters rättigheter

Inom verksamhetsområde Kontaktcenter finns krav om kunskap gällande nationella minoriteter som en del av ordinarie introduktion vid nyanställning. Vid rekrytering av servicehandläggare är det ett ska-krav att kunna engelska och meriterande om den sökande kan finska, samiska eller meänkieli. Kontaktcenter har under året haft möjlighet att ge service på finska. Hos Kontaktcenter finns även medarbetare som talar arabiska och spanska och som kan möta medborgarna på dessa språk, men idag finns inte förutsättningar för att kontinuerligt erbjuda sådan service. Kontaktcenter kan även beställa tolkhjälp.

Verksamhetsområdets enhet för sociala frågor har under året deltagit i ett antal utbildningstillfällen om nationella minoriteters rättigheter som äldreförvaltningen tillhandahållit.

Bedömning av nämndens interna kontroll

Analys

Servicenämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2022 varit tillräcklig. Inga avvikelser av allvarigare art har konstaterats. De kontroller som finns i nämndens plan för intern kontroll har till största delen genomförts och påvisar inga eller mindre avvikelser. Det saknas viss dokumentation, vissa kontroller har inte slutförts och vissa rutiner behöver tas fram eller uppdateras.

Internkontrollplanen har följts upp vid tertialrapport 2 och inte visat på några allvarliga avvikelser.

Några av kontrollåtgärderna har inte kunnat genomföras på grund av resursbrist och personalförändringar. Där avvikelser har identifierats kommer åtgärder att vidtas. Kontroller och avvikelser har dokumenterats för flertalet av de genomförda kontrollerna, i enlighet med stadens tillämpningsanvisningar.

Internkontrollen påvisar att proaktiv avtalsuppföljning avseende centrala avtal har genomförts i varierande grad inom olika kategorier under året. Detta på grund av gedigen uppföljning av EUs sanktioner mot Ryssland samt många leverantörer som återöppnat förhandling om extraordinära prisjusteringar med anledning av världsläget. Arbetssättet har utvecklats under året men det återstår att ensa dokumentationen från avtalsuppföljningar.

Under året har rutiner för kontroll av löneutbetalningar inom förvaltningen implementerats och kontroller dokumenterats.

Rutin och ansvarsfördelning avseende uppföljning av förvaltningens lokala avtal behöver förbättras. Rutin för bevakning, förlängning och uppsägning av lokala avtal håller på att etableras i ett samarbete mellan administrativa avdelningen och avtalsenheten.

Förvaltningen har fortsatt arbetet med att ansluta förvaltningens lokalt avtalade leverantörer i stadens inköpssystem. Arbetet sker i syfte att öka nyttjandegraden i inköpssystemet för att effektivisera inköp- och fakturahantering. Rutiner när nya leverantörer tillkommer har förbättrats under året men systematiken för detta behöver utvecklas ytterligare. Arbetet

kommer att fortgå under kommande år.

Dataskyddsombudets årsrapport visar på att förvaltningen har en systematik för hantering av personuppgifter. Dock konstateras en del förbättrings- och utvecklingsåtgärder, samordning samt behov av kompetensutveckling kring frågorna för olika grupper. Hanteringsanvisningar och behandlingsregister avseende personuppgiftsbehandlingar är till största delen uppdaterat. Behandlingsregistret är uppbyggt enligt stadsarkivets klassificeringsstruktur och är mycket omfattande. Med hänsyn taget till det stora antalet registreringar 828 stycken så är saknade poster en mycket liten brist och uppdateringar sker löpande.

Dataskyddsombudet har i årsrapporten skrivit att information om Tekniska och organisatoriska åtgärder, bland annat informationsklassningar, riskanalyser och konsekvensanalyser är okända och saknas i behandlingsregistret. Bedömning har gjorts att allvarliga brister är identifierade som omgående kräver insatser av ledning och/eller övriga verksamheten. Dataskyddsombudets bedömning bygger helt på att informationen saknas just i behandlingsregistret och ytterligare kontroller har inte gjorts i granskningen. Förvaltningen anser att bedömningen är felaktig då informationen inte saknas utan förvaras på annan plats.

Förvaltningen har strukturerat sitt behandlingsregister enligt de krav som staden och integritetsmyndigheten har på ett behandlingsregister. Dataskyddsombudet rekommenderar ändå att informationen om Tekniska och organisatoriska åtgärder ska finnas med i behandlingsregistret i syfte att systematisera och effektivisera arbetet, inte i enlighet med de faktiska kraven. Förvaltningen avser dock att beakta dataskyddsombudets rekommendationer genom att säkerställa att informationen finns och att undersöka om behandlingsregistret bör kompletteras med dessa uppgifter för att skapa en ökad tillgänglighet av informationen.

Rutin för personuppgiftsbehandling av skyddade personuppgifter har kontrollerats för två verksamheter. En verksamhet behöver uppdatera sin dokumenterade rutin med hur behandlingen sker efter införandet av nämndens ärendehanteringssystem. Hanteringen för skyddade personuppgifter i nämndens ärendehanteringssystem kräver flera moment och bör utvecklas i ärendehanteringssystemet för att öka säkerhet och effektivitet.

Intern kontroll av att behörighet har kontrollerats har inte genomförts enligt plan. Under året har process och rutin för behörighetstilldelning vid nyanställning implementerats. Rutinen innebär att samtliga beställningar av behörighet sker i nämndens ärendehanteringssystem.

Rutin vid förändring av behöriga beställare och rutin för behörighet när anställning förändras eller avslutas, samt löpande kontroller behöver utvecklas. Den kontroll som revisionskontoret har genomfört vad gäller förvaltningens uppföljning av behörighet i Agresso har inte påvisat några avvikelser från stadens riktlinjer.

Systematiskt kvalitetsarbete

Ett systematiskt kvalitetsarbete är en förutsättning för att nå servicenämndens uppdrag i budget om att säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna samt effektivisera stadens administrativa funktioner och använda de möjligheter som en ökad digitalisering.

Under året har förvaltningen, som en del i att införliva Kvalitetsprogrammet i serviceförvaltningens uppdrag, påbörjat ett arbete med att peka ut riktning, ambitionsnivå och strategiska fokusområden för serviceförvaltningens långsiktiga utveckling.

Arbetet har tagit sin utgångspunkt i förvaltningens kunskaper och analys av vilka administrativa funktionerna inom staden som har behov av utveckling i syfte att frigöra resurser för kärnverksamheter inom förvaltningar och bolag. Identifierade utvecklingsbehov kan bland annat utgöras av kvalitetsbrister, effektiviseringspotential genom samordning, standardiserade arbetssätt och sårbarhet i solitära kompetenser. Förvaltningen har i sin analys även påbörjat arbete med förslag till åtgärder för utveckling. Arbetet kommer under 2023 fortsätta i samarbete med processägare inom stadsledningskontoret.

I samband med att Stockholms stad antog ett nytt Kvalitetsprogram, som ligger till grund för hur staden ska arbeta med bland annat en aktiv målgruppsanpassad dialog för att kunna bibehålla och utveckla kvaliteten i verksamheterna, skapade serviceförvaltningen två aktiviteter i verksamhetsplan 2022. Båda aktiviteterna syftar till att utveckla förvaltningens kundundersökningar och kunddialoger.

Förvaltningen har under året påbörjat ett arbete med att se över och utreda hur metodiken för kundundersökningar kan bli mer likartad samt i enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner utreda hur kunddialogerna kan utvecklas som en del av verksamhetsutvecklingen. I arbetet med att mäta förvaltningens kunders nöjdhet har förvaltningen identifierat att metoder och nomenklatur skiljer sig åt mellan verksamhetsområdena. En kartläggning över förvaltningens olika varianter på kundundersökningar gjordes 2021. Då framkom att det finns oklarheter med syfte, tillvägagångssätt och uppföljning. En arbetsgrupp tillsattes internt på förvaltningen för att arbeta vidare med aktiviteterna. Analysen visar att förvaltningen behöver enas om syfte snarare än metod för att på riktigt omhänderta Kvalitetsprogrammets intentioner. Utifrån resultatet har arbetsgruppen tagit fram förslag på vidare hantering. Förvaltningen behöver se över de olika kanaler som används för att inhämta synpunkter från kunder, uppdragsgivare och invånare. Tekniska lösningar, så som e-tjänster och talsvar, är en viktig del i inhämtandet men förvaltningen behöver även ett än mer systematiskt omhändertagande av synpunkter som kommer in samt utveckla möjligheter för återkoppling. Detta arbete fortsätter 2023.

Förvaltningen har under året arbetat aktivt med stadens nya kvalitetsprogram både på chefsforum vid flertalet tillfällen och på APT på avdelningarna. Bland annat har det hållits ett flertalet workshops med fokus på serviceförvaltningens kunder och deras kundresor i kontakt med förvaltningen, detta i syfte att förbättra förvaltningens service och erbjudanden.

Synpunkter och klagomål

Förvaltningen har under året utvecklat rutiner för utlämnande av allmän handling. Som följd av en inkommen JO anmälan gällande utlämnande av allmän handling uppmärksammade serviceförvaltningen ett behov av att utreda hur serviceavtal och interna rutiner bör revideras mellan serviceförvaltningen, stadsledningskontoret och de kunder som köper serviceförvaltningens tjänster. En arbetsgrupp sattes samman med representanter för serviceförvaltningen, stadsledningskontoret juridiska avdelningen samt stadsledningskontoret personalstrategiska avdelningen. Uppdraget var avgränsat till serviceförvaltningen

verksamhetsområde lön och pensions hantering av utlämnande av allmän handling enligt tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen samt serviceskyldigheten i förvaltningslagen. Arbetet ledde fram till att serviceförvaltningen bland annat reviderat sin rutin för utlämnande av allmän handling, tagit fram lathundar och reviderat serviceavtalen med anledning av förändrad rutin.

Totalt har 72 klagomål och synpunkter inkommit via serviceförvaltningens funktionsbrevlåda. Förvaltningen använder inkomna synpunkter och klagomål som underlag för verksamhetsutveckling. Beroende på art hanteras informationen med berörd medarbetare eller enhetsvis för att undersöka vad som hänt och hur arbetsprocesserna eventuellt kan utvecklas. Fördelning över de olika verksamhetsområdena:

Lön och pension – 22 st

Ekonomi – 11 st

Kontaktcenter – 35 st

Upphandling och inköp – 1 st

Utvecklingsavdelningen – 2 st

Förvaltningsövergripande – 1 st

Synpunkterna har kommit från stadens invånare och medarbetare inom staden.

Majoriteten av de klagomål och synpunkter som rör verksamhetsområde lön och pension har rört synpunkter på blanketternas funktionalitet och användarvänlighet. Till verksamhetsområdet inkommer även enstaka klagomål på bristfällig information.

De klagomål och synpunkter som inkommit på verksamhetsområde ekonomi har till stor del varit av olika karaktär. De gäller bl.a. synpunkter på hantering av autogiro, upplevda brister i service, e-tjänster och felaktigt hanterande ärenden.

Verksamhetsområde Kontaktcenter har framförallt fått klagomål och synpunkter på bemötande, automatiska talsvar samt långa väntetider i telefonkö. Synpunkterna går genom av ansvarig enhetschef för respektive svarsgruppsområde och uppdrag och återkopplas inom enheterna.

Verksamhetsområde Upphandling och inköp har fått in klagomål avseende persontransporter.

Utvecklingsavdelningen har fått in klagomål avseende e-tjänsterna kopplade till Artvise.

Det förvaltningsövergripande klagomålet om inkommit avser formuläret för synpunktshantering.

Utöver ovanstående har ett flertal synpunkter och klagomål som rör stadsgemensamma system inkommit till serviceförvaltningen. Eftersom serviceförvaltningen inte har rådighet över systemen har de synpunkterna skickats vidare till olika funktioner inom staden för vidare hantering.

Kundundersökningar 2022

Verksamhetsområde ekonomi samt lön och pension

Verksamhetsområde ekonomis årliga kundenkät genomfördes i maj och resultatet presenterades i slutet av augusti. Från början uppfattades att enkäten hade en mycket låg svarsfrekvens. Att enkäten i år i många fall hamnat som skräppost i mottagarens mejl har säkert bidragit till att färre svarat än annars skulle varit fallet. Vid närmare analys och jämförelse med 2021 visade det sig dock att 317 respondenter hade svarat på enkäten år 2022 jämfört med 248 stycken år 2021. År 2021 utgjordes urvalet av drygt 400 kontaktpersoner + chefer i stadens förvaltningar. År 2022 gjordes urvalet på likartat sätt men med tillägg av individer som skickat mer än ett ärende till verksamheten de senaste 6 månaderna. Det motsvarade totalt 2395 utskick.

En skillnad mellan åren är att enkäten 2021 inleddes med en så kallade filtreringsfråga (om respondenten haft kontakt med verksamhetsområdet eller inte), vilken saknades år 2022. Tanken med filtreringsfrågan är att verksamheten vill nå ut med enkäten till de personer som faktiskt haft kontakt med verksamheten, för att säkerställa god kvalitet på svaren. Då denna fråga saknades 2022 ser svarsfrekvensen också lägre ut än den faktiskt var. Att filtreringsfrågan saknades kan även till viss del synas i kvaliteten på de öppna svaren 2022, där det är tydligt att inte alla respondenter haft kontakt med verksamheten utan med andra delar av Serviceförvaltningen eller i vissa fall med stadens underleverantörer.

Generellt är svaren i enkäten övervägande positiva. Förbättringsområden är enligt undersökningen främst svaren via telefon med index 67 (motsvarande 73 procent nöjda) och e-post med index 68 (motsvarande 76 procent nöjda). Analys av fritextsvaren indikerar vidare att det finns kunder som upplever att verksamheten har vissa brister i kundkännedom och i förmåga att ge jämn kvalitet på support och vägledning. Det framkommer även önskemål om snabbare återkoppling i ärenden. Verksamheten har därför redan under hösten påbörjat aktiviteter, i form av översyn av interna kundlathundar, genomgångar av vissa arbetsmoment, med mera. Verksamhetens medarbetare har även tagit fram förslag på aktiviteter som ska genomföras under 2023.

I flera fritextsvar beskrivs även problemen att hitta eller nås av rätt information. Här finns flera utmaningar. En utmaning är att viss information ägs av stadsledningskontoret en annan i att serviceförvaltningen inte har full rådighet över vilken information som syns på stadens intranät. En tredje utmaning är att verksamheten är beroende av att kundernas kontaktpersoner säkerställer att relevant information når ut till kundens samtliga berörda medarbetare - utifrån deras respektive uppdrag, ansvars- och arbetsfördelning. I samband med övergången till nytt Intranät har verksamhetsområdet med anledning av ovan inlett en dialog med processägare på stadsledningskontoret och planerar även dialog med kunderna för att så långt möjligt underlätta för kundernas medarbetare att hitta relevant information från verksamheten.

Resultatet av verksamhetsområde lön och pensions kundenkät 2022 kom i slutet av augusti. Enkäten visade på en försämring avseende verksamhetens NKI (Nöjd Kund Index). År 2021 var NKI 68 och i år var resultatet 67. Svarsfrekvensen var mycket låg eftersom bara 396 valt att svara i relation till föregående års svarsfrekvens då 585 svar inkom. Urvalet gjordes på likartat sätt båda åren. År 2022 saknades dock en så kallad filtreringsfråga – som ställs för att

säkerställa att de som svarar på enkäten verkligen haft kontakt med verksamheten. På fjorton förvaltningar är antalet svarande färre än 5 personer varför resultat inte kan redovisas på förvaltningsnivå för dessa. På vissa stadsdelsförvaltningar är antal svarande väldigt få i relation till antal utsända enkäter. På totalnivå framgår det att den generella uppfattningen om verksamheten är övervägande positiv. I rapporten redovisas ett totalresultat på indexvärdet 67 vilket bör sättas i relation till föregående mätningar. Två av verksamhetsområdets styrkor framgår vara bemötandet samt de svar kunder får från verksamheten via telefon 11 050. Förbättringsområden som identifierats är de svar kunder får via e-post samt stödet och vägledningen i lön- och pensionsadministrativa frågor. En tydlig majoritet av kunderna upplever att de får den informationen de behöver samt att verksamheten är effektiv. I flera fritextsvar beskrivs problem med bland annat försystem vilka är lämnade till systemförvaltaren på personalstrategiska avdelningen.

Verksamhetsområde Kontaktcenter

Kontaktcenter genomför kontinuerligt kundnöjdhetsundersökningar till invånare/företagare via telefonsystemet. Kontaktcenter tog under 2022 emot 325 000 telefonärenden varav 7056 besvarade kundenkäten på telefon, det vill säga 2,17 procent som svarar. Det är en stor variation mellan svarsgrupper och uppdrag. Uppdraget Äldre Direkt är det största volymmässigt med 99 000 ärenden varav 2743 svarade på telefonenkäten, 2,77 procent. Men de mindre uppdragen med mindre volymer har inte lika statistiskt säkerställda resultat. Dock kan man analysera tendenser och om det sker avvikelser. Det konstateras att låga betyg även avspeglar invånarnas syn på stadens tjänster mera än nöjdhet för Kontaktcenters kundservice, som till exempel för vårdnadshavarsupport för Skolplattformen där Kontaktcenter aldrig lär få höga resultat.

Idag vill generellt färre invånare svara på kundundersökningar på telefon och ännu färre svarar via e-post. Under året har verksamheten tagit emot 121 200 e-post och av dessa har endast 973 svarat på den länk för kundnöjdhetssvar som förmedlas i e-postformuläret.

Kontaktcenter och serviceförvaltningen i stort bör se över såväl frågeställningarna och kanalerna för detta. Idag använder kundtjänster mera ofta sms som en snabbare och enklare kanal eller andra former av riktade undersökningar.

Oavsett mängd kan verksamheten konstatera att när väntetiderna ökar eller minskar så visar det sig tydligt i enkätresultatet. Och kundhöjdnöjdhet påverkas tydligt när det har varit problem med telefonsystemet tidigare.

Vidare har Kontaktcenter gjort motsvarande kundundersökning till betalande kunder och deras kontaktpersoner i februari för 2021 och 2022. Dessa kontaktpersoner som svarade gav ett mycket gott betyg. Det var 89 procent nöjda med servicen som helhet. Men det var endast 52 svar på 186 som fick enkäten. Resultatet korrelerar dock väl med de intervjuer som Governo gjorde med förvaltningar inom undersökning som gjordes för rapporten inför arbetet med pris och styrmodellundersökningen.

Kontaktcenter använder fortsatt kontinuerligt resultaten och gör uppföljning både på uppdrags-, enhets- och individnivå. Medarbetarna får återkoppling på kundbetyg via årsavstämningar och med jämförelser över tid. Resultatet återkopplas inom Kontaktcenter och

vid kundbesök och åtgärder vidtas om det är möjligt. Uppföljning av kundnöjdhet kommer att vara en viktig faktor för den nya stödfunktionen med teamcoacher för att utveckla kvalitet och effektivitet.

Verksamhetsområde upphandling och inköp

Verksamhetsområde upphandling och inköp har under året valt att inte genomföra någon generell kundundersökning för centralupphandlingsuppdraget. Ett arbete kring hur vi ska genomföra en sådan undersökning behöver göras och det arbetet har inte varit möjligt under det ansträngda år som varit pga omvärldsfaktorer. Dock följs varje upphandlingsuppdrag upp och utfallet för dessa är en nöjdhet med 4,6 på en 5-gradig skala. Inköpssupporten ger ett gott bemötande anser 93 procent av de svarande. Genomförda utbildningar inom inköp håller bra kvalitet och får 94 procent nöjda med utbildningen i sin helhet. E-handelsenheten mäter även hur samarbetet kring anslutningsarbetet med kund och även leverantör upplevs. Utfallet är att 90 procent av båda målgrupperna upplever samarbetet som väl fungerande. Något lägre siffror över lag, men fortfarande väldigt hög nöjdhet med verksamhetsområdets tjänster.

Verksamhetsområde lokalplanering

Lokalplanering skickar efter varje avslutat uppdrag ut en enkät med frågor om hur uppdraget utförts. Där betygssätts insatserna på en skala mellan 1-10. För 2022 är snittet i kvalitetsenkäten 9,55 att jämföra med 2021 då det var 9,31. Nämnderna är med andra ord fortsatt mycket nöjda med kvaliteten på lokalplanerings tjänster. Detta trots att arbetsbelysningen varit mycket stor för delar av lokalplanerings medarbetare. Efter varje avslutat uppdrag skrivs en återföringsrapport som används för intern verksamhetsutveckling. Rapporterna tas upp och går igenom på avledningens så kallade kunskapsmöten som hålls var sjätte vecka. I stora projekt skrivs återföringsrapporterna gemensamt med uppdragsgivare.

Verksamhetsområde rekrytering

Verksamheten följs under året upp med fyra olika enkäter varav två går till rekryterande chefer/kunder och två till rekryterad kandidat. Uppdragen följs upp dels direkt efter att de är avslutade och därefter 6-8 månader efter avslut för att se hur resultatet utfallit. Trots att 11 nya medarbetare introducerats under året ligger kundkvaliteteten på en total nivå på 9,5/10 utifrån de elva frågor som ställs efter att ett uppdrag avslutats. Svarsfrekvensen är fortsatt hög på knappt 70 procent vilket är en minskning med drygt fyra procentenheter.

Resultatuppföljningen efter 6-8 månader ligger på 9/10 på frågan ”Hur väl matchar din nya medarbetare tjänsten den anställdes för?” vilket är på samma nivå som 2021. Hela 99procent av kunderna svarar att de skulle anlita rekrytering igen, vilket är en liten förbättring mot 2021.

På frågan ”Skulle du rekommendera andra att anlita Serviceförvaltningen rekrytering efter att ha varit kandidat i en av våra processer?” blev det en signifikant förbättring med över 6 procentenheter till 97 procent. Svarsfrekvenserna ligger över 70 procent och aningen högre än 2021 liksom antalet svar.

Sammanfattningsvis kan konstateras att verksamhetsområdet har bibehållit sin höga kvalitet mot kund och kandidat trots att många nya medarbetare har introducerats under året. En genomtänkt och under många år förfinad och välutvecklad introduktion, dedikerad mentor och tydliga mål och närvarande ledarskap är sannolikt viktiga komponenter för detta. Hela

avdelningen är involverade i de mål som sätts och kund- och kandidatkvalitet går igenom på gruppnivå varje tertiäl och förbättringar görs löpande. Varje rekryteringskonsult har möjlighet att få ta del av sina egna kundresultat varje månad via en automatgenererad rapport från enkätverktyget.

Övrigt