

Handläggare  
Maria Wedenlid  
Telefon:

Till  
Servicenämnden

## Tertialrapport Tertial 2 2021 för Servicenämnden

### Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner förslaget till tertialrapport 2 för 2022 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden förklarar ärendet omedelbart justerat.

Charlotte Goliath  
Förvaltningschef

Servicenämnden

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys.....</b>	<b>4</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....</b>	<b>5</b>
KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i.....	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige .....	9
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.....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande .....	12
KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt .....	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv.....	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov .....	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet.....	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring .....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....	17
KF:s inriktningsmål: 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden .....	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser .....	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna .....	23
<b>Uppföljning av ekonomi.....</b>	<b>30</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	30
Resultatenheter .....	33
Investeringar.....	34
Försäljningar av anläggningstillgångar .....	34



Verksamhetsprojekt (driftprojekt).....	34
Omslutningsförändringar.....	34
Budgetjusteringar .....	34
Medel för lokaländamål.....	34
Analys av balansräkning .....	34
Övrigt .....	35
<b>Intern kontroll .....</b>	<b>35</b>
<b>Särskilda redovisningar .....</b>	<b>35</b>
Agenda 2030 .....	35
Konsekvenser av covid-19-pandemin .....	36
<b>Övrigt.....</b>	<b>37</b>

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Bilaga 1 blankettset T2*

*Bilaga 2: Bilaga 2 Balans och resultaträkning*

## Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. I tertialrapport 2 redovisar förvaltningen eventuella avvikelser för verksamhet och ekonomi jämfört med verksamhetsplan och budget.

Förvaltningen har under perioden påbörjat allt arbetet enligt verksamhetsplan 2021.

### **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 delvis eller helt under året.

Nämndmålen *Servicenämnden ger invånare i behov av stöd vägledning om insatser som underlättar i vardagen* och *Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om äldreomsorg* uppfylls delvis på grund av bland annat långa svarstider inom Kontaktcenter.

### **En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt**

Servicenämnden har fyra 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 nämndmål och målen för verksamhetsområdet kommer att delvis eller helt uppfyllas under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. *Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö* bedömer förvaltningen endast delvis kommer uppnås på grund av att andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel för hela staden troligen inte kommer att nås, trots att det har skett en markant ökning för både livsmedel och måltider. Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider var för 2020 1,98 kg CO<sub>2</sub>. Utfallet efter tertial två är 1,9 CO<sub>2</sub> per kg livsmedel och bedömningen är att det kommer bli svårt för staden att nå målet för helåret.

### **En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden**

Servicenämnden har fyra nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden*. Förvaltningen bedömer att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

Pandemin har präglat servicenämndens förmåga att förutse framtida volymer och efterfrågan på förvaltningens tjänster. Även om samhället nu sakta börjar öppna upp och efterfrågan ökar så befinner sig servicenämnden i fortsatt osäkert prognosläge. Dels beror osäkerheten på smittläget i samhället men också på hur snabbt samhället öppnar upp och hur stadens verksamheter har förändrats med pandemin.

Servicenämnden prognostiserar ett underskott om 3,6 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Nämnden planerar att finansiera 3,6 mnkr ur ingående resultatfond för strategiska satsningar. De strategiska satsningarna innehåller bland annat införande av nytt ärendehanteringssystem och bemötande- och coachinginsatser.

I samråd med stadsledningskontoret har serviceförvaltningen under perioden genomfört en

översyn av nuvarande intäktsmodell. I arbetet har bland annat konstaterats att nuvarande prissättning av serviceförvaltningens tjänster är komplicerad och kräver mycket administration. Komplexiteten innebär en hög detaljeringsgrad och därmed bristande upplevelse av transparens och förståelse. Utifrån lämnade rekommendationer, i genomförd översyn, planerar nu serviceförvaltningen och stadsledningskontoret i samråd för hur utvecklingssteg kan tas i syfte att skapa en modell för prissättning som skapar större tydlighet och kräver mindre administrativ hantering.

Utifrån förvaltningens uppdrag om att arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner och nyttja digitaliseringens möjligheter drivs under 2021 projekt *Införande av ärendehanteringssystem på serviceförvaltningen*. Med digitala flöden och digital information i ett system är det lättare att dela information och hantera ärendeflöden mer effektivt och kundorienterat. Målet är att bli så effektiva som möjligt och därmed kunna sänka kostnaderna för stadens övriga nämnder och bolag till förmån för kärnverksamheterna.

## 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 delvis eller helt 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.

Förvaltningens deltar fortsatt aktivt i utvecklingsarbetet, som leds av Stockholm Business Region, för att förbättra service och tillgänglighet för företagare inom staden. Detta har under perioden bland annat omfattat att bidra till arbetet gällande åtgärder i enlighet med Näringslivspolicyn. Förvaltningen har även bidragit med statistik och insikter i invånarbetaende och hur e-tjänster kan förbättras för en ökad kundnöjdhet.










Förvaltningen följer fortsatt arbetet med att etablera ett International house i Stockholm och avvaktar hur Kontaktcenter ytterligare kan bidra som en kanal för samhällsinformation och service för utländsk arbetskraft. Redan idag besvarar Kontaktcenter frågor gällande förskola och parkering från utländsk arbetskraft och oftast på engelska.

Pandemin har under perioden fortsatt att påverka inflödet av ärenden inom Kontaktcenter och servicen har anpassats därefter. Andelen serveringstillstånd har märkbart minskat mot tidigare år och trafik- och parkeringsärenden har ökat. Speciellt gäller detta andelen ärenden angående

vårdtillstånd för parkering som utfärdas för sjukvårdspersonal. Kontaktcenter har fått överta utfärdandet av vårdtillstånden och kunnat effektivisera och göra processen mer rättssäker och lättare att följa upp för parkeringsvakterna.

Förvaltningen kan vidare konstatera att det fortsatt är svårt att åstadkomma enkla stadsgemensamma vägar in till staden för företagare vid ansökan eller registrering av ärenden. Under hösten påbörjas inom stadsledningskontoret ett arbete med att inventera kontaktvägar in till stadens serviceutbud, i detta arbete inkluderas företagares behov. Syftet med arbetet är att definiera hur kvaliteten och effektiviteten kan förbättras och utifrån en kontaktstrategi skapa en samlad ”väg in” och för att eliminera hinder i användarresorna. Serviceförvaltningen är deltar i arbetet via styrgruppsrepresentanter och kommer också kunna bistå med kunskap, erfarenheter och statistik som utgör viktiga underlag för framtagandet av en kontaktstrategi.

Förvaltningen planerade att ta emot fyra feriearbetare under sommaren. Detta var inte möjligt med anledning av pandemin. Förvaltningens medarbetare arbetade under sommaren från hemmet, vilket medförde att feriearbete på kontoret inte var möjligt. För att nå uppsatt mål kan feriearbetsplatser erbjudas under skolloven i höst och vinter, om det efterfrågas och att det utifrån gällande restriktioner är möjligt.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	0			3	4	4 st	Tas fram av nämnd	Tertial 2 2021
<b>Analys</b>								
<b>Servicenämnden</b>								
Med anledning av pandemin och rådande restriktioner har serviceförvaltningens medarbetare huvudsakligen arbetat hemifrån och därmed inte haft möjlighet att ta emot feriejobbare i lokalen under sommaren som planerat.								
För att ändå nå målet bereder förvaltningen plats för feriearbete under skolloven i höst och vinter, förutsatt att det efterfrågas samt att restriktionerna gällande pandemin har lättats.								
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2			2	2	2 st	Tas fram av nämnd	Tertial 2 2021
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	7			8	7	7	Tas fram av nämnd	Tertial 2 2021
   Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st	0 st	0 st	0 st	0	0 st	9 000 st	Tertial 2 2021

## 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.

## Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska via Kontaktcenter tillsammans med kommunstyrelsen, arbetsmarknadsnämnden, Stockholm Business Region AB och Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd verka för etableringen av International House och stärka möjligheten till kvalificerad arbetskraftsinvandring	2021-01-01	2021-12-31	
 Kontaktcenter ska förenkla för stadens företagare att hitta rätt väg in för alla slags företagarfrågor	2021-01-01	2021-12-31	
 Kontaktcenter ska genom utbildning och täta kontakter med övriga förvaltningar säkerställa att medarbetarna har god kunskap om företagets vardag och processen för tillståndsgivning	2021-01-01	2021-12-31	
 Kontaktcenter ska hjälpa företagarna att använda de digitala verktyg som förvaltningarna tillhandahåller och bidra med ett användarperspektiv i utvecklingen av nya digitala verktyg.	2021-01-01	2021-12-31	
 Kontaktcenter ska underlätta kontakten mellan företagare och myndighetsutövare, bidra till samverkan mellan stadens myndighetsutövande förvaltningar och erbjuda våra tjänster till dessa förvaltningar.	2021-01-01	2021-12-31	

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 perioden fortsatt arbetet med att säkerställa god efterlevnad av Dataskyddsförordningen samt förberett för införandet av stadens nya riktlinje för informationssäkerhet.

Under perioden har två medarbetare på nyckelfunktioner inom informationshantering slutat. Den ena funktionen registrator, har tillsatts genom rekrytering. Den andra funktionen, informationssäkerhetssamordnare, har utsetts internt. Förvaltningen har påbörjat ett arbete som syftar till att stärka organisationen kring informationssäkerhet. Kunskapsnivån ska höjas inom förvaltningen och arbetet ska utvecklas.



## Nämndmål: Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid önskade händelser.

Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel medarbetare som har genomgått stadens obligatoriska e-utbildning om informationssäkerhet och dataskydd.	100			100	100	100 %		Tertial 2 2021
Samtliga allvarliga informationssäkerhetsincidenter som drabbar verksamheten ska rapporteras till förvaltningschef.	100				100	100 %		Tertial 2 2021
Samtliga personuppgiftsincidenter som förekommer i verksamheten ska rapporteras till förvaltningschef	100				100	100 %		Tertial 2 2021

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Förvaltningen ska genomföra en översyn av att registerförteckningen är aktuell och fullständig.	2021-01-01	2021-04-30	
Förvaltningen ska genomföra en översyn av att styrande dokumentation gällande förvaltningens dataskyddsarbete är aktuell och fullständig.	2021-01-01	2021-12-31	
Förvaltningen ska genomföra en översyn av nämndens informationsklassningar enligt kraven i riktlinjer för informationssäkerhet.	2021-01-01	2021-12-31	
Förvaltningen ska genomföra utbildningsinsatser för att höja medvetenheten om personuppgiftsrisiker, lämpliga arbetssätt och interna rutiner.	2021-01-01	2021-12-31	
<b>Analys</b>			
Aktiviteten förlängs till årets slut, då personalförändringar har gjort att aktiviteten inte kunnat genomföras som planerats.			
Förvaltningen ska genomföra utbildningstillfällen gällande informationssäkerhet och dataskydd.	2021-04-01	2021-11-30	
Förvaltningen ska implementera prioriterade delar av stadens nya anvisning för informationssäkerhet.	2021-01-01	2021-12-31	
Förvaltningsledningen ska genomföra en krisövning	2021-01-01	2021-12-31	



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.

Uppdraget gällande vårdnadshavarsupport för Skolplattformen medför fortsatt utmanande samtal i kontakten med vårdnadshavarna till följd av upplevda brister i användarvänlighet och funktionalitet. Kontaktcenter har ett tätt samarbete med utbildningsförvaltningen för att förbättra kontaktvägar, kommunikation och arbetssätt samt rutiner för felanmälan för att förenkla för både vårdnadshavare och skolornas administration.

Årets antal kolloansökningar ökade kraftigt med cirka 27 procent mot tidigare år till följd av pandemin och andra semestermöjligheter. Kontaktcenter samarbetar med berörda förvaltningar för en smidigare administration både för stadsdelsförvaltningarnas handläggare och för familjerna som ansöker. Digitaliseringen av kollokatalogerna har fallit väl ut och sammanlagt har 534 digitala kollokataloger på 12 olika språk levererats via Kontaktcenter.

Stadens kemikalieplan innehåller många åtgärder för att minska exponering för kemikalier och ett flertal av dessa handlar om barns miljöer. Förvaltningen arbetar aktivt med all kravställning i upphandlingsprocessen. De krav som ställs i de centralupphandlingar som berör stadens förskolor följer kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola.

**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 och sommarkoloniverksamhet. Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk.

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och	88			84	85	85 %		2021



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
tillgänglighet ska vara hög och stabil.								
 I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100			100	100	100 %		Tertial 2 2021

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 delvis

### Analys

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

Stadens beställningar för persontransporter har under perioden skett i enlighet med förvaltningens beställningsprocess. Persontransporter omfattar resor för barn, vuxna och äldre med särskilda behov, som reser till och från skola, daglig verksamhet, dagverksamhet, korttidsboende med mera. Förvaltningen arbetar mycket med påminnelser inför förnyelser, sommarbeställningar och beställningar inför skolornas terminsstart. Beställningarna kommer i de flesta fall stadens leverantörer tillhanda i god tid, vilket underlättar deras planering så att resorna kan ske på ett kvalitetssäkert sätt.

Förvaltningen har identifierat ett behov av att minska den manuella hanteringen av beställningar av persontransporter och att istället införa ett stadsövergripande systemstöd. Under perioden har Stadsledningskontorets Strategiska råd beslutat att uppdraga till serviceförvaltningen att upphandla systemstöd som stöder beställningsprocessen för persontransporter samt att ta fram ett tillhörande arbetssätt. Upphandlingen är startad och inbjudan till stadsdelsförvaltningarna och utbildningsförvaltningen har gått ut.

Program för tillgänglighet och delaktighet fastställer att funktionsnedsättning inte ska vara ett hinder för att få information och kunna kommunicera med stadens verksamheter. Programmet lyfter att detta kan gynnas av digitala lösningar och ny teknik. Vid telefonsamtal till Kontaktcenter finns idag möjlighet att använda sig av Teletal - en gratistjänst där man får stöd och hjälp i telefonsamtalet.

Funktionen Webb- och kommunikationsstöd har i samråd med stadsledningskontorets kommunikationsavdelning ett viktigt uppdrag gällande tillgänglighetsanpassning av de så kallade tillgängliga pdf:er på stadens publika webb samt stadens interna utbildningar på utbildningsplattformen. Under året har Webb- och kommunikationsstöd utvecklat en hög kompetens inom området och efterfrågan på dessa tjänster är fortsatt hög.

Serviceförvaltningen organiserar under hösten Webb- och kommunikationsstöd som en egen

enhet med enhetschef. Syftet är att förstärka kompetens och kapacitet i att tillgodose stöd och service utifrån förvaltningarnas behov.

Kontaktcenter erbjuder även service med tolk via tre-partsamtal och kan hänvisa till stadens guide på webben för ansökan om stöd och omsorg. Vid behov kan verksamheten hjälpa till att navigera i guiden och ge support vid ansökan via stadens e-tjänster.

För att bidra till ett jämlikt och likvärdigt bemötande får Kontaktcenters medarbetare utbildning kring jämställdhetsfrågor och även kring hot och våld i nära relation och hur man vägleder via telefon och e-post om man misstänker situationer med hot och våld.

Kontaktcenter identifierar förbättringsområden genom strukturerad avvikelshantering inom egen verksamhet och i förhållande till gällande avtal och gränssnitt i dialog med beställarna med syfte att effektivisera och förbättra verksamheten och därmed servicen till invånarna.

Resultatet för indikatorn om andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil har sjunkit för perioden. Detta kan främst härledas av fortsatt långa köer hos överförmyndarförvaltningen och i svarsgrupperna hos Kontaktcenter. Kontaktcenters uppdrag innebär att besvara en stor andel av inkommande ärenden direkt. Det kräver en ingående sakkompetens för varje uppdrag men ger även en effektivitet för staden och en mycket god service till invånarna. I samband med pandemin förändrades inflödet till flertalet av Kontaktcenters svarsgrupper. Inflödet av ärenden har sedan varierat mycket och är fortsatt svårt att prognostisera och ha framförhållning i bemanningen för.

Som exempel kan nämnas följande:

- Medelvärde väntetid besvarade samtal inom **funktionsnedsättning** har ökat från 54 sekunder (2020) till 4 minuter och 22 sekunder (2021).
- Medelvärde väntetid besvarade samtal inom **överförmyndarfrågor** har ökat från 50 sekunder (2020) till 4 minuter och 27 sekunder (2021)

I syfte att kunna ha en större flexibilitet vid ärendetoppar mellan de olika svarsgrupperna breddas nu kompetensen hos servicehandläggarna i syfte att underlätta multikompetens inom respektive delområde. För stockholmarna har förändringen ingen direkt påverkan. Kontaktvägarna till Kontaktcenter är desamma och kontinuiteten är säkrad med duktiga och erfarna medarbetare.

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

◆ Uppfylls delvis

#### **Beskrivning**

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

#### **Förväntat resultat**

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



## Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål delvis kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	81			84	85	85 %		2021
<b>Analys</b>								
Resultatet baserar sig på svarsgrupperna för uppdragen funktionshinderfrågor och uppdraget till överförmyndarnämnden inom enheten Stöd och Omsorg. Resultatet har sjunkit för perioden. Detta kan härledas av fortsatt långa köer hos överförmyndarförvaltningen och kontaktcenter.								
Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess	100			100	100	100 %		2021

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Kontaktcenter identifierar förbättringsområden genom strukturerad avvikelshantering inom egen verksamhet och i förhållande till gällande avtal och gränssnitt i dialog med beställarna med syfte att effektivisera och förbättra verksamheten och därmed servicen till invånarna.	2021-01-01	2021-12-31	

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

Uppfylls delvis

## 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.

Kontaktcenter har fortsatt att tillsammans med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen förtydliga ansvarsfördelningen i gränssnitt och serviceavtal. Äldre direkt är etablerad som en naturlig väg in för äldre och deras anhöriga i frågor om äldreomsorg.

I samband med pandemin förändrades inflödet till flertalet av Kontaktcenters svarsgrupper. Störst påverkan har Äldre Direkt och för Trafik- och parkeringsfrågor haft. Inledningsvis sjönk inflödet märkbart då många inom äldreomsorgen pausade sina insatser, inte besökte dagverksamheter och inte vågade flytta. Inflödet av ärenden har sedan varierat mycket och är fortsatt svårt att prognostisera och ha framförhållning i bemanningen för. Då det inte har funnits en stabil ärendevolymer att bemanna utifrån har Kontaktcenter minskat antalet anställda för att anpassa kostnaderna till intäkterna och klara en budget i balans. Vid tex

presskonferenser, inför start av vaccinering, beslut om vårddispenser och vid besked om besöksförbud har inflödet plötsligt ökat. Vid plötsliga ärendetoppar har kötiden blivit lång, ibland upp till 30 minuter och många samtal "tappats" med lägre tillgänglighet och intäktsbortfall som följd.

Verksamheten kan även konstatera en ökning av mera komplexa ärenden och behov av rådgivning och information om annat än det som berör stadens service och verksamheter. Detta ger ett ökat behov av omvärldsbevakning och inläsning för servicehandläggarna och därmed även i genomsnitt längre samtal. Äldre Direkt har även etablerat sig som vägen in till stadens äldreomsorg för anhöriga till äldre vilket har bidragit till andra förutsättningar och utökad komplexitet i frågornas karaktär. De förändrade förutsättningarna i verksamheten innebär att Äldre Direkt har svårt att klara uppsatta mål för svarstider och tillgänglighet och att väntetiderna har blivit mycket längre. Medelvärde för väntetid på besvarade samtal inom Äldre direkt har ökat från 5 minuter och 12 sekunder (2020) till 10 minuter och 23 sekunder (2021).

Kontaktcenter genomför under hösten med start från den 1 september en översyn av organisationen med syfte att kunna använda personalresurser och kompetens effektivare. Målet är att underlätta multikompetens inom respektive delområde och ge en mer effektiv service samt ökad flexibilitet i bemanning vid toppar i ärendeinflödet. Under hösten kommer Kontaktcenter, via intern omfördelning inom serviceförvaltningen, ha finansiella möjligheter att göra extra bemanning med tillfällig personal för att hantera det ökade ärendeinflödet och möjliggöra för de ordinarie medarbetarna att tillgodogöra sig kompetensbreddning. Med detta är förhoppningen att de långa svarstiderna under vår och sommar ska kunna åtgärdas inom ramen för befintliga ekonomiska och personella resurser.

Verksamhetsområdet genomför kontinuerligt *Nöjd kund index* undersökningar via telefonisystemet. Via talsvaret får invånare svara på om de vill bli uppringda och svara på fem frågor. Det sammantagna NKI-resultatet för perioden för hela verksamhetsområdet är 87 procent. Totalt sett är 88 procent nöjda med bemötandet trots tidvis långa väntetider på grund av högt tryck i ärendenas antal och komplexitet.

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

◆ Uppfylls delvis



#### **Förväntat resultat**


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

#### **Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att delvis uppfyllas.



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	85			84	85	85 %		2021
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	7			8		13		2021
<p><b>Analys</b></p> <p>Sänkningen från 8 till 7 beror på sammanslagningen av stadsdelsförvaltningarna Älvsjö med Hägersten-Liljeholmen under 2020 och att Älvsjö då övergick till Hägersten - Liljeholmens arbetssätt.</p> <p>Serviceförvaltningen kan konstatera att när endast 7 av 13 stadsdelsförvaltningar uppger Äldre Direkt som första kontakt så påverkar det likvärdigheten och den servicenivå som stadens äldre och deras anhöriga möts av. Det innebär stora skillnader i tillgång till information och vägledning om äldreomsorgsfrågor. Ju fler stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre direkt som första kontakt, desto mer följer staden som helhet likställighetsprincipen.</p>								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Servicenämnden ska via Kontaktcenter i samarbete med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna kontinuerligt se över kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktvägar inom staden samt för stockholmare och brukare i äldrefrågor	2021-01-01	2021-12-31	

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

Servicenämnden har skapat fyra 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 och målen för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

### 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 kan medverka 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.

Inför varje centralupphandling genomförs marknadsdialoger av verksamhetsområde



Upphandling och inköp. Syftet är 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. I takt med att flera områden ingår i stadens kategoristyrning, kan marknadsdialogerna ske utifrån en redan etablerad kategori och erfarenheter kan samlas in från stadens egen organisation. Centralupphandlingarna analyseras och paketeras för att bäst motsvara olika marknader efter dialog och gör det möjligt för många anbudsgivare att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Förvaltningen har under perioden, tillsammans med stadsledningskontoret fortsatt planeringen av en digital anbudsskola.

Verksamhetsområde Upphandling och inköp har under perioden fortsatt säkerställa stadens skyddsmaterialförsörjning, samt att viktiga centrala och gemensamma avtalsområden fortsatt har fungerat under pandemin.

### **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.

#### **Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra marknadsdialoger utifrån stadens kategoriindelning.	2021-01-01	2021-12-31	
 Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret och SBR genomföra utbildningar, så kallad anbudsskola, för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar.	2021-01-01	2021-12-31	
<b>Analys</b> På grund av pandemin har ännu ingen utbildning inom anbudslämning, så kallad anbudsskola, genomförts.			

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

 Ingen

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. Kraven ställs genom att nära samarbete med miljöförvaltningen som expertfunktion.

## Nämndmål: Vid offentlig upphandling ställer Servicenämnden höga krav på miljöanpassning av transporter och fordon


 Uppfylls helt



## Förväntat resultat

Användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar.

## Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	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 %		2021

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska fasa ut fossila bränslen i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner	2021-01-01	2021-12-31	
 Förvaltningen ska tillsammans med miljöförvaltningen fortsätta att utveckla kravställning för transporter för att nå stadens mål.	2021-01-01	2021-12-31	

## 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.

Den rådande situationen med pandemi har gjort att arbetet med att utveckla dessa frågor har fått träda tillbaka något för andra prioriteringar.

### **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.

#### **Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

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

◆ Uppfylls delvis

#### **Analys**

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

Genom att följa miljöprogrammet, som på ett tydligt sätt knyter an mot FN:s Agenda 2030, fortsätter förvaltningen att tillsammans med miljöförvaltningen utveckla kravställning och uppföljning av inköpta varor.

Under perioden har arbetet med att ställa krav på minskning av fossil plast i enlighet med stadens klimathandlingsplan fortsatt. Även krav på minskning av gifter i enlighet med kemikalieplanen beaktas i varje enskild upphandling. Förvaltningen deltar i ett projekt för att stötta med analys och statistik, vid utformning av en handlingsplan för hållbar plastanvändning, som miljöförvaltningen ansvarar för att arbeta fram. Förvaltningen ser att det beting som finns för serviceförvaltningen gällande minskning av CO<sub>2</sub>e för utsläpp från fossil plast kan svara svårt att nå för innevarande år. Detta då en fullständig analys av utsläpp från fossil plast inte kan göras, då det omfattar alldeles för många olika produkter att mäta årligen. Dessutom påverkar den höga volymen inköpt skyddsmaterial även utsläpp av fossil plast negativt under den pågående pandemin.




Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel för hela staden kommer troligen inte att nås, trots att det har skett en markant ökning för både livsmedel och måltider. Den ekologiska andelen av livsmedel och måltider var för 2020 42,64 procent. Efter andra tertialen är utfallet för hela staden 45,37 procent, alltså en ökning med 2,73 procentenheter. Måltidsentreprenader har stått för den största ökningen.


Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider var för 2020 1,98 kg CO<sub>2</sub>. Utfallet



efter tertial två är 1,9 CO<sub>2</sub> per kg livsmedel. Det har då skett en minskning sedan utfallet 2020, men bedömningen är att staden kommer att ha svårt att nå målet för helåret, då bland annat andelen inköpta animaliska produkter påverkar utfallet. I dagsläget har staden ingen möjlighet att mäta detta för upphandlad måltidsentreprenad och det kommer att bli svårt för staden att nå målet för helåret.

Serviceutskottet ska tillsammans med kommunstyrelsen ta fram ett underlag för upphandling av ett stadsövergripande kostdatasystem för att möjliggöra beräkning av klimatbelastning och näringsinnehåll vid tillagning av livsmedel, samt finansiering och kostnader för ett sådant system. Ett förfrågningsunderlag har tagits fram och förvaltningen har påbörjat en gemensam upphandling med deltagande från utbildningsnämnden samt samtliga stadsdelsnämnder. Respektive nämnd står för egen kostnad avseende systemstöd och implementering. Det finns stora variationer i måltidsverksamheternas organisation och kunskapsnivå. Serviceförvaltningen och stadsledningskontoret rekommenderar därför ett fortsatt arbete med att utreda formerna för hur måltidsverksamheten med stöd av kostdatasystem ytterligare kan utvecklas i syfte att minska klimatbelastningen och samtidigt fortsätta servera god och hälsosam mat.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,38 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel			1,38 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel		1,8 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel	1,80 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel	2021
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider (Ny KF-nivå)	1,9 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel					1,8 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel	1,80 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel	2021
<b>Analys</b>								
Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider var för 2020 1,98 kg CO <sub>2</sub> . Utfallet efter tertial två är 1,9 CO <sub>2</sub> per kg livsmedel. Det har då skett en minskning sedan utfallet 2020, men bedömningen är att staden kommer att ha svårt att nå målet för helåret, då bl. a. andelen inköpta animaliska produkter påverkar utfallet.								
 Minskning av CO <sub>2</sub> e till 2023						4 000	Tas fram av nämnd/bolagstyrelse	2021
<b>Analys</b>								
Målet bedöms inte uppnås vid slutperioden när det gäller utsläpp av fossil plast, då mängden plast behöver minska i för hög omfattning hos stadens beställande verksamheter. Däremot bedöms målet för CO <sub>2</sub> e för tunga transporter uppnås i enlighet med betinget.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Serviceutskottet ska tillsammans med kommunstyrelsen och miljö- och hälsoskyddsnämnden utreda upphandlingskrav gällande måltidstjänster i syfte att minska miljö- och klimatpåverkan	2021-01-01	2021-12-31	
<b>Analys</b>			



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Utkast till gemensam mall/mallar för upphandling av måltidstjänster är framtagna. Fortsatt beredning pågår, bl. a. genom remiss till berörda verksamheter.			
Servicenämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen och miljö- och hälsoskyddsnämnden, utreda förutsättningar och kostnader för att upprätthålla en miljö- och klimatmärkning för inköpsystem med tillhörande arbetssätt	2021-01-01	2021-12-31	
<b>Analys</b> Arbete med nulägesanalys avseende på marknaden befintliga märkningssystem pågår. En styrgrupp har tillsatts med representanter från verksamheten.			
Servicenämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen ta fram ett underlag för upphandling av ett stadsövergripande kostdatasystem för att möjliggöra beräkning av klimatbelastning och näringsinnehåll vid tillagning av livsmedel, samt finansiering och kostnader för ett sådant system	2021-01-01	2021-06-30	
<b>Analys</b> Ett förfrågningsunderlag har tagits fram och förvaltningen har påbörjat en gemensam upphandling med deltagande från utbildningsnämnden samt samtliga stadsdelsnämnder. Respektive nämnd står för egen kostnad avseende systemstöd och implementering. Det finns stora variationer i måltidsverksamheternas organisation och kunskapsnivå. Serviceförvaltningen och stadsledningskontoret rekommenderar därför ett fortsatt arbete med att utreda formerna för hur måltidsverksamheten med stöd av kostdatasystem ytterligare kan utvecklas i syfte att minska klimatbelastningen och samtidigt fortsätta servera god och hälsosam mat.			

## Nämndmål: Servicenämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar miljön

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

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av fossil plast i enlighet med stadens klimathandlingsplanen.	100			100	100	100 %		Tertial 2 2021
I centralupphandlingar som innefattar produkter	100 %			100 %		100 %		2021



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Förvaltningen ska genom upphandling minska inköpen av plastprodukter och plastförpackningar i stadens verksamheter	2021-01-01	2021-12-31	
Förvaltningen ska med stöd av miljöförvaltningen ta fram en modell för beräkning av besparingsbeting i CO2e för tunga transporter och för mängden utsläpp från fossil plast	2021-01-01	2021-12-31	
<p><b>Analys</b></p> <p>Förvaltningen har arbetat fram en modell för att mäta besparingsbeting i CO2e tillsammans med miljöförvaltningen. Beräkning av besparing av CO2e för tunga transporter beräknas utifrån skillnaden i transportkrav mellan föregående avtal och nytt avtal med tuffare krav på transporter.</p> <p>Beräkning av besparing av CO2e för utsläpp från fossil plast beräknas på utvalda engångsprodukter som används i stor omfattning i staden. Utifrån nulägesmätning 2019 kan serviceförvaltningen och miljöförvaltningen mäta andel produkter i ton och dess utsläpp årligen.</p>			
Servicenämnden ska tillsammans med miljö- och hälsoskyddsnämnden, trafiknämnden, Stockholm Business Region och kommunstyrelsen, främja närproducerad mat, bland annat genom upphandlingskrav samt möjlighet till torghandel	2021-01-01	2021-12-31	
Servicenämnden ska tillsammans med utbildningsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, äldrenämnden och kommunstyrelsen fortsätta arbetet med att ta fram mått och mätmetoder för att mäta miljö- och klimatpåverkan från måltider som serveras inom stadens verksamheter och från matsvinn	2021-01-01	2021-12-31	

### 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 samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året

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

Uppfylls helt

#### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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.

Servicekommitténs ekonomi påverkas kontinuerligt av pandemins effekter vilket medför en osäkerhet i kommitténs prognoser. Med en ökad andel vaccinerade och till sin följd lättade restriktioner har ärendevolymer börjat öka i en högre takt än tidigare prognostiserat. Hyresadministrationen och Äldre direkt samt Boendeparkeringsfrågor är exempel på verksamheter med ökande antal ärenden.

Vanligtvis medför högre volymer även högre intäkter men för verksamheten Äldre direkt är effekten en annan då långa telefonköer och minskad tillgänglighet ger tappade samtal. En kvalitativ kundservice kräver tid för rekrytering och utbildning för att kunna hantera det ökade inflödet. Kontaktcenters uppdrag innefattar att klara stor andel av inkommande ärenden vid första kontakt och då måste kompetensen möta dessa krav.

Äldre direkt har blivit en naturlig väg in för stadens äldre och deras anhöriga. Men samtidigt som ärendemängden ökar har även komplexiteten och bredden ökat och ärendena rör inte bara stadens verksamheter. Ärendetiden blir längre, svarstiderna ökar och fler samtal missas då de äldre och deras anhöriga inte väntar kvar tills ledig servicehandläggare kan besvara samtalet.

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 processas med SLK samt med respektive verksamhetsområdes verksamhetsråd och justerats så att samsyn råder kring planerade prisförändringar. Förslaget på prisförändringarna 2022 kommer att presenteras för beslut hos strategiskrådet den 13 september 2021.

I samråd med stadsledningskontoret har serviceförvaltningen under perioden genomfört en översyn av nuvarande intäktsmodell. I arbetet har bland annat konstaterats att nuvarande prissättning av serviceförvaltningens tjänster är komplicerad och kräver mycket administration. Komplexiteten innebär en hög detaljeringsgrad och därmed bristande upplevelse av transparens och förståelse. Utifrån lämnade rekommendationer, i genomförd översyn, planerar nu serviceförvaltningen och stadsledningskontoret i samråd för hur utvecklingssteg kan tas i syfte att skapa en modell för prissättning som skapar större tydlighet och kräver mindre administrativ hantering.

I syfte att sänka lokalkostnaderna har förvaltningen arbetat aktivt med att minska lokalytan. När projektet för att förändra lokalanvändningen är avslutat sommaren 2022 har lokalytan minskats med 1 740 kvadratmeter och av den resterande ytan kommer 1 280 kvadratmeter att samnyttjas med arbetsmarkandsförvaltningen. Det innebär att hyreskostnaderna sänks med cirka 2 mnkr jämfört med hyran år 2020. Serviceförvaltningen kommer till sommaren 2022 att ha ett flexibelt kontor med ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Förvaltningen har därmed genomfört verksamhetsplanens aktivitet att genomlys användandet av det egna kontoret i syfte att möjliggöra flexibelt och ändamålsenligt nyttjande av lokalerna.



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognoss helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	101,2 %			96,2 %		100 %	100 %	Tertial 2 2021
<b>Analys</b>								
I indikatorn mäts enbart kostnader. Då Servicenämnden är helt intäktsfinansierad bör budgetföljsamhet mätas netto med både kostnader och intäkter i beaktande. Serviceförvaltningen har ökade kostnader till följd av bl.a. ombyggnadstillägg för lokalerna samt ökad efterfrågan och därmed ökade intäkter. För året prognostiseras ett budgeterat underskott om 3,6 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Förvaltningen har budgeterat för strategiska satsningar om 3,6 mnkr som finansieras via resultatfonden. De strategiska satsningarna innebär bl.a. införande av nytt ärendehanteringssystem samt bemötande- och coaching insatser.								
Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	102,6 %			97,4 %		100 %	100 %	Tertial 2 2021
<b>Analys</b>								
I indikatorn mäts enbart kostnader. Då Servicenämnden är helt intäktsfinansierad bör budgetföljsamhet mätas netto med både kostnader och intäkter i beaktande. Serviceförvaltningen har ökade kostnader till följd av bl.a. ombyggnadstillägg för lokalerna samt ökad efterfrågan och därmed ökade intäkter. För året prognostiseras ett budgeterat underskott om 3,6 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Förvaltningen har budgeterat för strategiska satsningar om 3,6 mnkr som finansieras via resultatfonden. De strategiska satsningarna innebär bl.a. införande av nytt ärendehanteringssystem samt bemötande- och coaching insatser.								
Nämndens prognossäkerhet T2				0 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2021

## Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Intäktssmodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av servicenämndens tjänster.

### Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Förvaltningen ska införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt samt minska ytan för förvaltningens verksamhetslokal.	2021-01-01	2022-06-30	
Förvaltningen ska i samråd med stadsledningskontoret genomföra en översyn av nuvarande intäktssmodell.	2021-01-01	2021-12-31	
<b>Analys</b>			
Översyn är genomförd och planering för utvecklingsinsatser i enlighet med lämnade rekommendationer pågår.			
Förvaltningen ska med planerad kommunikation skapa förståelse hos kunderna för prismodellen och tjänsterna.	2021-01-01	2021-12-31	
Förvaltningen ska sänka priserna motsvarande 1 % på de kommunfullmäktige beslutade obligatoriska tjänsterna inför 2022.	2021-01-01	2021-08-31	

## 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.

Utifrån förvaltningens uppdrag om att arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner och nyttja digitaliseringens möjligheter drivs under 2021 projekt *Införande av ärendehanteringssystem på serviceförvaltningen*. Ett av målen med ärendehanteringssystemet är att ge bättre service till kunderna och effektivisera ärendeadministrationsen samt skapa en än mer transparent dialog med förvaltningens kunder utifrån kvalitetssäkrade underlag för fakturering och förbättrad uppföljning av ärenden för gemensam utveckling.

Med digitala flöden och digital information i ett system är det lättare att dela information och hantera ärendeflöden mer effektivt och kundorienterat. Målet är att bli så effektiva som möjligt och därmed kunna sänka kostnaderna för stadens övriga nämnder och bolag till förmån för kärnverksamheterna.

Under våren infördes ärendehanteringssystemet inom fyra av förvaltningens sju verksamhetsområden och resterande genomför införande under hösten. Införandet sker successivt och har blivit något försenat. Därmed har effektmålen inte kunnat följas upp inför tertialrapport 2 som planerat, utan detta sker i samband med årets verksamhetsberättelse. Målen kommer även att utvecklas och vara styrande för effektmätning av serviceförvaltningens ärendehantering under 2022 och framåt.

Förvaltningen har etablerat en objektorganisation enligt metodiken Pm3 som stöd för samverkan med leverantören Knowit i underhåll och utveckling av ärendehanteringssystemet. Objektorganisationen innefattar medarbetare från de olika verksamhetsområdena för att säkerställa tvärfunktionell utveckling och effektivisering.

I samråd med stadsledningskontoret har det under perioden genomförts en översyn av serviceförvaltningens nuvarande intäktsmodell. I arbetet har bland annat konstaterats att nuvarande prissättning av serviceförvaltningens tjänster är komplicerad och kräver mycket administration. Komplexiteten innebär en hög detaljeringsgrad och därmed bristande upplevelse av transparens och förståelse. Utifrån lämnade rekommendationer, i genomförd översyn, planerar nu serviceförvaltningen och stadsledningskontoret i samråd för hur utvecklingssteg kan tas i syfte att skapa en modell för prissättning som skapar större tydlighet och kräver mindre administrativ hantering. I samband med detta arbete fortsätter förvaltningens interna arbete med att hitta möjligheter till automatiseringar och förenklingar i debiteringen av utförda tjänster med utgångspunkt i det nya ärendehanteringssystemet.

Förvaltningen har tagit fram en handlingsplan för marknadsföring och genomfört ett flertal aktiviteter kopplade till planen. Ett resultat av arbetet är att medvetenheten och kunskapen på området ökat inom förvaltningen och att det finns en samsyn i chefsledet kring utmaningar, mål och strategier. Arbetet med att marknadsföra förvaltningens tjänster och service fortsätter nu som en del av den ordinarie verksamheten inom ramen för intern och extern

kommunikation, både på övergripande nivå och inom respektive verksamhetsområde.

Möjligheten för stadens invånare att anmäla autogiro elektroniskt infördes av stadsledningskontoret enligt plan i våras. Effektiviseringseffekten har dock under perioden uteblivit för verksamhetsområde ekonomi. Det kommer fortfarande mycket autogiroanmälningar via blankett från invånarna med manuellt arbete som följd. Här behövs ett fortsatt informationsarbete i hela staden för att nå ut med informationen till de medarbetare som har kontakt med invånarna och med mål att få en effektivare hantering.

Inom ekonomiområdet är förvaltningen också involverade i arbete kring hur aktivering av investeringsbidrag ska hanteras framöver, detta efter en lagändring som trädde i kraft under året. Detta kommer sannolikt påverka både kunderna och verksamheten redan i år med tillkommande hantering.

I samband med att utbetalningsunderlag via webben blev obligatoriskt i leverantörsreskontra från 1 maj har förvaltningen fått en mycket kraftig minskning av inflödet av manuella underlag. Fortfarande märks dock att information inte nått alla medarbetare i stadens förvaltningar då det istället kommer mycket frågor kring vad som gäller och hur utbetalningsunderlag ska hanteras.

Att göra kundorder på webben obligatoriskt har skjutits framåt och kommer gälla först från september. Detta har genererat högre volymer av manuella underlag än budgeterat men under perioden har en gradvis minskning skett samtidigt som antal webbordrar istället ökat något.

Under perioden har verksamhetsområde ekonomi till skillnad från tidigare år inte haft någon avmattning av volymer och antal ärenden. Inom såväl kundreskontra som hyresadministrationen har verksamhetsområdet till och med sett en ökning under perioden vilket stundtals lett till att vissa ledtider inte kunnat hållas under sommaren. Under augusti har läget dock normaliserats och verksamheten är ikapp med samtliga underlag och håller åter samtliga ledtider.

Verksamhetsområde rekrytering har en fortsatt hög beläggning av uppdrag samtidigt som antalet rekryteringar i staden ökat kraftigt under perioden. Verksamhetsområdet har därför, trots utökning av den egna personalstyrkan, inte kunnat uppnå en andel om 15 procent av stadens rekryteringar. Flera kunder har valt att sköta rekryteringen själva när väntetiden för att få hjälp med hela uppdrag varit fyra veckor. Verksamheten hjälper till med digital referenstagning löpande och för tjänsten second opinions har upphandlad underleverantör nyttjats frekvent vilket har gjort att dessa tjänster haft minimal väntetid.

Verksamhetsområde lokalplanering har under perioden hanterat många och stora uppdrag. Per den sista augusti hade avdelningen 110 aktiva uppdrag vilket är en rekordhög nivå. Exempelvis har avdelningen under året arbetat eller arbetar med sju olika förvaltningars huvudkontor och förfrågan har inkommit om ytterligare två. Bedömningen är att beläggningen kommer att fortsätta vara hög under hela 2021. Det har lett till hög arbetsbelastning varför nyrekrytering skett under året. Beredskap för ytterligare nyrekrytering finns om ärendeinflödet fortsätter att vara högt. Dock måste en bedömning göras så att arbetsstyrkan inte blir för stor så att lönekostnaderna inte kan mötas med motsvarande intäkter.

Lokalplanering ser löpande över sitt tjänsteutbud för att anpassas till förvaltningarnas





önskemål och behov och i dialog med stadsledningskontoret. Under året har flera tjänster justerats och utvecklats. Det informations- och nyhetsbrev som skickas ut en gång i veckan har fått en tydlig utformning och inriktning. Nyhetsbrevet har till syfte att informera om lokalplanerings tjänsteutbud samt att ge tips och råd till förvaltningarna för att effektivisera deras arbete med lokaler.

#### **Servicenämnden optimerar och utvecklar stadens gemensamma inköp för framtiden**

Förvaltningen genomför upphandlingar effektivt och ändamålsenligt för att optimera och förbättra försörjning av varor och tjänster för kommunkoncernen. Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och ekonomiskt fördelaktiga villkor. Genom ökat nyttjande av inköpssystemet och att fler avtal ansluts, som gör det möjligt att beställa varor och tjänster elektroniskt, effektiviseras och utvecklas inköpsverksamheten i staden. Förvaltningen har under pandemin erbjudit inköpsutbildningar digitalt, för att stötta stadens beställare och nya utbildningar håller på att utarbetas och kommer att kunna genomföras under hösten.

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

Under året har förvaltningens medarbetare främst arbetat hemifrån och verksamheterna har hittat bra och fungerande digitala arbetssätt. Sjukfrånvaron har under perioden varit lägre än motsvarande period tidigare år och förvaltningen beräknas nå uppsatt årsmål.

Förvaltningen har under året genomfört gemensamma utbildningsinsatser. Bland annat erbjuds medarbetarna utbildning i Excel i olika nivåer. Förvaltningen har också gjort en satsning på intern utbildning - Leda utan att vara chef, som 24 av förvaltningens medarbetare deltagit i. Syftet var att stärka medarbetare som leder olika processer, grupper eller projekt i ledarskap.

Den långsiktiga satsningen med att rusta medarbetare för att bibehålla ett gott bemötande i effektiva kundkontakter har fortsatt med ytterligare analyser för berörda verksamheter, utvecklingsinsatser och genomförande av coaching, individuellt och i grupp.

Utbildningsinsatser har genomförts inför att förvaltningens medarbetare börjar arbeta med det nya ärendehanteringssystemet. Insatser som fortsätter under hösten.
















Förvaltningens uppdrag inbegriper att ta tillvara digitaliseringens möjligheter och i allt utvecklingsarbete överväga om, och på vilket sätt, digitalisering kan användas för att utföra uppdragen effektivare och med god kvalitet till en lägre kostnad. För att ytterligare utveckla förmåga att uppnå uppdrag och mål ser förvaltningen ett behov av att förstärka styrning och kompetens inom verksamhetsutveckling genom digitala verktyg. För att möta och ta om hand den digitala utvecklingen behövs både ledarskap och kompetens inom områden som till exempel objektstyrning, utveckling och underhåll av e-utbildningar, e-tjänster, chatbots, systemsupport, systemadministration och systemansvar. Förvaltningen har under perioden påbörjat en organisationsförändring inom de centrala stödfunktionerna som ska träda i kraft från 1 januari 2022. Målet är att bli så effektiva som möjligt och därmed kunna sänka kostnaderna för stadens övriga nämnder och bolag till förmån för kärnverksamheterna.





Kontaktcenter har under perioden förberett för en organisationsförändring som träder i kraft 1 september. Det innebär att fyra kundtjänstenheter blir tre. Funktionen webb- och kommunikationsstöd bildar en egen enhet. Syftet med omorganisationen är att renodla verksamheten och skapa möjligheter att använda befintliga kompetenser och resurser mer

effektivt. Kontaktcenter genomför en kompetensbreddning hos servicehandläggarna i syfte att underlätta multikompetens inom respektive delområde och ge en effektivare service samt ökad flexibilitet i bemanning vid toppar i ärendeinflödet

Förändringen innebär också en förstärkning på webb- och kommunikationsstöd som är i en expanderande fas.

För stockholmarna har förändringen ingen direkt påverkan. Kontaktvägarna till Kontaktcenter är desamma och kontinuiteten är säkrad med duktiga och erfarna medarbetare.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	81			80		82	82	2021
<b>Analys</b> <b>Servicenämnden</b> Resultatet har ökat något sedan tidigare år, men når inte upp till satt årsmål. Förvaltningens olika verksamhetsområden arbetar aktivt med olika frågeområden utifrån medarbetarundersökningens resultat.								
  Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	100 %			100 %		90 %	90%	2021
<b>Analys</b> Alla centralupphandlingar, gemensamma upphandlingar samt lokala avtal för serviceförvaltningen följs upp kontinuerligt i enlighet med stadens avtalsprocess samt förvaltningens prioriteringsmatris.								
  Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100 %			100 %		100 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2021
<b>Analys</b> Inför varje centralupphandling genomförs marknadsdialoger. I takt med att flera områden ingår i en kategori enligt stadens kategoristyrning, kan marknadsdialogerna ske utifrån en redan etablerad kategori och erfarenheter från kategoristyrningen kan samlas in från stadens egen organisation. Centralupphandlingarna analyseras och paketeras för att bäst motsvara olika marknader efter dialog med marknaden och gör det möjligt för många anbudsgivare att lämna anbud i stadens upphandlingar.								
  Index Bra arbetsgivare	85			80		83	84	2021
  Sjukfrånvaro 	5,1 %	3,8 %	5,4 %	6 %	6 %	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 2 2021
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	1,5 %	1,1 %	1,6 %	2 %	2 %	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 2 2021

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska tillsammans med servicenämnden utreda möjligheterna till en stadsgemensam servicefunktion för hyresgästers behov av löpande drift och underhåll för externt inhyrda lokaler	2021-01-01	2021-12-31	
  Servicenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och i samråd med arbetsmarknadsnämnden, socialnämnden,	2021-01-01	2021-12-31	



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
äldrenämnden, överförmyndarnämnden och stadsdelsnämnderna etablera en support- och förvaltningsorganisation för Esset för att från och med 2022 kunna leverera full support			
<b>Analys</b> Förvaltningen har i samråd med stadsledningskontoret och projekt Esset avslutat samarbetet kring detta då projektet sociala system har tagit en annan riktning.			

## 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.

### Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<span style="color: yellow;">◆</span> Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering.	11 %					15 %		Tertial 2 2021
<b>Analys</b> Verksamhetsområde rekrytering har en fortsatt hög beläggning av uppdrag samtidigt som antalet rekryteringar i staden ökat kraftigt under perioden. Verksamhetsområdet har därför trots utökning av den egna personalstyrkan, inte kunnat uppnå en andel om 15 procent av stadens rekryteringar.								
<span style="color: green;">●</span> Antal av stadens moderbolag som köper serviceförvaltningens tilläggstjänster	17				18	18		Tertial 2 2021
<span style="color: black;">▬</span> Antal besök på kundwebben ska öka						7 000 st/mån		Tertial 2 2021
<b>Analys</b> Förvaltningen mäter det som kallas sessioner, vilket står för "En session är den tid då användaren aktivt använder din webbplats, app eller annat." All användningsinformation (till exempel skärmvisningar, händelser, e-handel) är kopplad till en session. Antalet sessioner låg mellan 5700-6700 per månad under 2020. På grund av Schrems II domen gällande Privacy Shield saknar förvaltningen i nuläget det mätinstrument som mätte sessioner.								
<span style="color: green;">●</span> Antal förvaltningar som köper serviceförvaltningens tilläggstjänster.	31				31	31		Tertial 2 2021
<span style="color: yellow;">◆</span> Antal prenumeranter på förvaltningens Nyhetsbrevet ska öka.	1 135				1 200	1 500		Tertial 2 2021
<b>Analys</b>								



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2020	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Förvaltningen har under perioden prioriterat information gällande ärendehanteringssystemet och inte genomfört någon extra insats för att öka antal prenumeranter på Nyhetsbrevet.								
Antal verksamhetsområden inom förvaltningen som nyttjar ärendehanteringssystemet.	4				7	7		Tertial 2 2021
Verksamhetsområde ekonomi har för sina obligatoriska tjänster nöjda kunder	70				70	73		Tertial 2 2021
<b>Analys</b> Resultatet av årets enkät kom till förvaltningen den 30 augusti. Under hösten kommer verksamheten arbeta med analys och eventuella åtgärder/aktiviteter.								
Verksamhetsområde lön och pension har för sina obligatoriska tjänster nöjda kunder	68				68	79		Tertial 2 2021
<b>Analys</b> Resultatet av årets enkät kom till förvaltningen den 30 augusti. Under hösten kommer verksamheten arbeta med analys och eventuella åtgärder/aktiviteter.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Förvaltningen ska aktivt välkomna nya chefer i staden.	2021-01-01	2021-12-31	
Förvaltningen ska genomföra behovsanalyser och därefter utvecklingsinsatser för effektivare kundkontakter inom verksamhetsområdena lön och pension, ekonomi samt e-handelsupport.	2021-01-01	2021-12-31	
Förvaltningen ska genomföra en analys av förvaltningens arbete och användning av digitala verktyget RPA (robotic process automation)	2021-01-01	2021-05-31	
Förvaltningen ska genomföra en förstudie för automatiserad kunddialog med hjälp av chatbot.	2021-01-01	2021-12-31	
Förvaltningen ska genomföra en översyn av kundundersökningarna.	2021-01-01	2021-12-31	
Förvaltningen ska genomföra en översyn om eventuell möjlighet till webbformulär för Kontaktcenter kopplat till ärendehanteringssystemet.	2021-01-01	2021-12-31	
Förvaltningen ska genomföra ett projekt som avser att införa samtliga verksamhetsområden i ärendehanteringssystemet.	2021-01-01	2021-12-31	
Förvaltningen ska genomföra handlingsplan för marknadsföring.	2021-01-01	2021-08-31	
Förvaltningen ska införa ett nytt gemensamt ärendehanteringssystem.	2021-01-01	2021-04-30	
Förvaltningen ska mäta effektmål gällande införande av nytt ärendehanteringssystem.	2021-06-01	2021-12-31	
<b>Analys</b> Slutdatum flyttas fram till årets slut. Detta med anledning av försenat införande av ärendehanteringssystem Artvise.			



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Förvaltningen ska se över ärendeflöden internt samt interna gränssnitt för de ärenden som sker mellan verksamhetsområdena.	2021-01-01	2021-12-31	
Förvaltningen ska sätta effektmål gällande införande av nytt ärendehanteringssystem för verksamhetsområdena rekrytering, lokalplanering, upphandling och inköp och administrativa avdelningen.	2021-07-01	2021-09-30	
Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2021-01-01	2021-12-31	
<b>Analys</b> Slutdatum flyttas fram. Arbete pågår. Då införandet av ärendehanteringssystemet Artvise försenades något kommer förvaltningen att arbeta fram nyckeltal och indikatorer under hösten.			
Förvaltningens ska utreda förutsättningar och möjligheter för automatisering av faktureringsprocess	2021-01-01	2021-12-31	
<b>Analys</b> Slutdatum flyttas fram. Aktiviteten har tidigare varit inriktad på möjligheter att automatisera processen via RPA. Då förvaltningen ändrat inriktning och avvecklat RPA tekniken kommer aktiviteten att fokusera på möjligheter till ökad automatisering via ärendehanteringssystemet Artvise.			
Nämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen och berörda nämnder genomföra en upphandling av ny lösning för kommunikationstjänster gällande kontaktcenterplattform inom staden.	2021-01-01	2021-12-31	

## 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 förbättra försörjning av varor och tjänster för kommunkoncernen. Genom ökat nyttjande av e-handel effektiviseras och utvecklas inköpsverksamheten.

### Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Förvaltningen kommer att erbjuda ett utökat utbud av utbildningar avseende inköp och upphandling.	2021-01-01	2021-12-31	

## 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.

## Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska utifrån kompetensutvecklingsplan för 2021 genomföra utvecklingsinsatser för chefer och medarbetare i syfte att nå de långsiktiga målen i kompetensförsörjningsplanen.	2021-01-01	2021-12-31	
 Förvaltningen ska utvärdera ledarskapet mot ledarskapsidén och genomföra aktiviteter som stärker cheferna i förändringsledning	2021-01-01	2021-12-31	

## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

#### Periodens utfall

(mnkr)	Utfall Jan-Aug 2021		
Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Intäkter	Kostnader	Netto
Nämnd och administration	1,3	37,6	-36,3
Lön och pension	36,4	28,5	7,9
Upphandling	29,9	25,5	4,4
Ekonomi	50,8	39,3	11,5
Kontaktcenter	37,7	28,4	9,3
Rekrytering	9,8	8,5	1,3
Lokalplanering	7,7	6,3	1,3
Avskrivningar och internränta	0,0	0,8	-0,8
<b>Resultat före bokslutsdisposition</b>	<b>173,5</b>	<b>174,9</b>	<b>-1,4</b>

#### Årsprognos driftsbudget

(mnkr)	Budget 2021	Bokfört tom augusti	Prognos 2021	Budget avvikelse
<b>Nämndens anslag</b>				
Kostnader	256,2	174,9	262,8	-6,6
Varav avskrivningar och internränta	1,2	0,8	1,2	0,0
Intäkter	256,2	173,5	259,2	3,0



(mnkr)	Budget 2021	Bokfört tom augusti	Prognos 2021	Budget avvikelse
<b>Nettoreultat före resultatdisposition</b>	<b>0,0</b>	<b>-1,4</b>	<b>-3,6</b>	<b>-3,6</b>
Ingående resultatfond	6,6		6,6	0
Utgående resultatfond	6,6		3,0	-3,6
<b>Budget och resultat efter resultatdisposition</b>	<b>0,0</b>	<b>-1,4</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 256,2 mnkr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster samt lokalplanering.

För året prognostiseras underskott om 3,6 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 6,6 mnkr varav 3,6 mnkr nyttjas för strategiska satsningar. De strategiska satsningarna innehåller bl.a. införande av nytt ärendehanteringssystem samt bemötande- och coachinginsatser.

### Årsprognos per verksamhet

(mnkr)	Buget 2021		Prognos 2021		
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Budget avvikelse
Nämnd och administration	0,0	53,9	1,3	60,1	-4,9
Lön och pension	52,6	41,6	53,2	41,6	0,6
Upphandling	47,4	39,6	45,2	37,4	0,0
Ekonomi	75,5	57,8	76,5	57,8	1,0
Kontaktcenter	54,9	41,0	54,7	41,8	-1,0
Rekrytering	14,0	11,5	16,5	13,3	0,7
Lokalplanering	11,8	9,6	11,8	9,6	0,0
Avskrivningar och internränta	0,0	1,2	0	1,2	0,0
<b>Resultat före bokslutsdisposition</b>	<b>256,2</b>	<b>256,2</b>	<b>259,2</b>	<b>262,8</b>	<b>-3,6</b>
Ingående resultatfond					6,6
Årets förändring av resultat fond				-3,6	-3,6
Utgående resultatfond					3,0
<b>Resultat efter bokslutsdisposition</b>	<b>256,2</b>	<b>256,2</b>	<b>259,2</b>	<b>259,2</b>	<b>0,0</b>

### Budgetkommentar per verksamhetsområde

#### *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

finansieras med medel ur resultatfonden.

Verksamheten prognostiserar ett nettounderskott om 4,9 mnkr före överföring till resultatfond, när utvecklingskostnaderna är medräknade. Det ger ett nettounderskott om 1,3 mnkr efter finansiering av utvecklingskostnaderna från resultatfond. Underskottet beror främst på ett ombyggnadstillägg för ny lokal. Serviceförvaltningen skriver i år av en större del av kostnaden för planerad hyresgäst Anpassning för att jämna ut hyreskostnaderna under hyresperioden.

Verksamheten planerar en resultatöverföring från fonden om 3,6 mnkr som avser utvecklingsinsatser som nytt ärendehanteringssystem, bemötande och coaching. Insatserna ingår ej i nämndens driftsbudget utan kommer finansieras av den ingående resultatfonden.

### ***Lön och pension***

Verksamheten prognostiserar ett nettoöverskott om 0,6 mnkr. Överskottet avser ökade intäkter för manuella registrerade underlag, sent inkomna underlag samt omkonteringar och rättningar. Verksamhetens intäkter är jämna och förutsägbara över året men uppstår tillägg som t.ex. extra utbetalningar får det påverkan på årsprognosen. I nettoresultatet finns en negativ avvikelse mot budget som beror på att löneskulderna är färre än budgeterat.

### ***Upphandling och inköp***

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

Intäkter för uppdragsupphandlingar prognostiseras att minska med 2,2 mnkr. Intäktsbortfallet möts med lägre personalkostnader om 2,2 mnkr. Både intäkter och kostnader minskar pga. hög personalomsättning. Då upphandlare är en bristkompetens är det utmanade att hitta rätt kompetens till rätt löneläge och rekryteringarna tar därmed lång tid.

### ***Kontaktcenter***

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 1,0 mnkr. Underskottet avser dels ökade personalkostnader om 0,8 mnkr och minskade intäkter om 0,2 mnkr. Verksamheten planerar att tillsätta resurser för att möta en högre efterfrågan och för att uppnå angivna servicenivåer främst inom svarsgrupperna Äldre direkt och Parkering. Intäkternas minskning är en effekt av att färre samtal kan tas emot då ärendena har blivit mer komplexa och därmed tar längre tid. Med ökad efterfrågan och ärendekomplexitet har verksamheten inte nått upp till överenskommen servicenivå då medborgarna möts av långa telefonköer. De resurser som planeras tillsättas ska hjälpa verksamheten att bredda kompetensen så att handläggare kan svara på samtliga frågor inom samma område och möjliggöra att fler ärenden kan tas emot och hanteras.

### ***Ekonomi***

Verksamheten prognostiserar ett nettoöverskott om 1,0 mnkr. Överskottet beror på ökade intäkter.

För hyresadministrationen är fortfarande antalet administrerade avtal rekordlångt, men mängden supportärenden verksamheten hanterar har inte minskat under året, snarare tvärtom. Under augusti har dock volymen av skapade avtal börjat vända uppåt. Detta är positivt då det kan innebära att inflyttningen i stadens vård och omsorgsboenden sakta normaliseras igen. Det skulle innebära att minskningen av volymer i hyresadministrationens bastjänst fortfarande genererar ett underskott, men sannolikt något mindre än befarat i tertiärrapport 1.





Inom leverantörsreskontrans bastjänster ser verksamheten fortfarande en viss negativ effekt på intäkterna, framförallt beroende på minskningen av andelen betalningspåminnelser i relation till budgeterat. Inom kundreskontra ser verksamheten en ökning av vissa typer av underlag. Det gäller bland annat inkassohantering vilket sannolikt är en direkt följd av att skuldnivåerna i samhället ökat i skuggan av pandemin. Den totala volymen av kundfakturer tycks också normaliseras alltmer. Relativt stora mängder manuella kundfakturaunderlag har fortsatt komma till verksamheten under perioden vilket genererat större intäkter än budgeterat. Detta beror på att Stadsledningskontoret i samråd med verksamheten beslutade att skjuta fram datum för den obligatoriska övergången från manuella underlag till kundorder via webben från maj till september. Under sommaren har dock inflödet av de manuella underlagen sakta minskat och verksamheten räknar med att de kommer sjunka kraftigt i och med att obligatoriet träder i kraft.

Utöver ovan har verksamheten haft en större efterfrågan av tilläggstjänster än beräknat (exempelvis representationskontroll, skapade hyresavtal inom Försöks- och träningslägenheter, stöd i EU-redovisning) vilket också bidrar positivt till intäktsflödet.

Periodens volymer har inneburit att verksamheten behövt förstärka med extra resurser för att leverera enligt uppdrag. Totalt sett innebär det att prognosen är att kostnader kommer landa i närheten av budget medan intäkter sannolikt kommer generera ett överskott.

Intäktsprognosen är baserad på att samhället fortsätter öppna upp alltmer under hösten, att hyresadministrationen mycket sakta återhämtar sig samt att antalet påminnelser rör sig som förväntat i slutet av året. En fördröjning skulle innebära att prognosen behöver justeras ner.

### ***Rekrytering***

Verksamheten prognostiserar ett överskott om 0,7 mnkr. Intäkterna prognostiseras bli 2,5 mnkr högre än budgeterat då efterfrågan ökat. För att möta den högre efterfrågan förväntas personalkostnaderna öka med 1,8 mnkr. I slutet av augusti hade verksamheten tecknat avtal på 80 procent av prognostiserade intäkter. Även om efterfrågan nu varit hög finns en viss osäkerhet på hur den kommer att se ut framöver. Verksamhetens utmaning är att konstant balansera bemanning utifrån en föränderlig efterfrågan.

### ***Lokalplanering***

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat. Inledningen av året har varit positiv med stort inflöde av nya uppdrag och än så länge finns det inga tecken på att inflödet skulle minska. Utfallet första tertiet jämfört med den periodiserade budgeten pekar mot ett litet överskott. Arbetsbelastningen är hög vilket innebär att verksamheten är sårbar. Det kan bli aktuellt att nyrekrytera om efterfrågan fortsatt är hög.

## **Resultatenheter**

Serviceutskottet är definierad som en resultatenhet. Av resultatfonden om 6,6 mnkr planeras 3,6 mnkr att finansiera strategiska utvecklingssatsningar. De strategiska satsningarna innehåller bl.a. införande av nytt ärendehanteringssystem och coaching insatser.

Resterade resultatfond om prognostiserade 3,0 mnkr från 2021 föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

## **Investeringar**

Serviceämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2021 beräknas 1,0 mnkr nyttjas för tilläggsanskaffningar i form av inventarier. Den största delen av investeringen avser möbler för att bättre anpassa lokalerna för verksamhetens krav.

## **Försäljningar av anläggningstillgångar**

### **Verksamhetsprojekt (driftprojekt)**

### **Omslutningsförändringar**

### **Budgetjusteringar**

### **Medel för lokaländamål**

## **Analys av balansräkning**

Balansräkningen beskriver nämndens tillgångar och skulder per 2021-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

### **Tillgångar**

Balansräkningen visar tillgångar om 69 207 768 kr. Av omslutningen avser 2 579 579 kr anläggningstillgångar som till största del är inventarier. Omsättningstillgångarna uppgår till 66 628 189 kr och avser i huvudsak interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 39 315 472 kr. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 20 361 467 kr. Vidare finns diverse kortfristiga fordringar om 6 951 249 kr som främst avser ingående moms.

### **Jämförelse med föregående år**

I jämförelse med motsvarande period 2020 har tillgångarna ökat med 914 558 kr. Den största ökningen avser kundfordringar om 3 998 893 kr. Ökningen beror på att serviceämnden fakturerade för Kontaktcenter tjänster i slutet av augusti 2021 jämfört med mitten av augusti 2020. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter har minskat med 2 685 825 kr jämfört med samma period förra året. Minskningen beror på att serviceämnden till skillnad från föregående år inte har mottagit faktura för lokalhyreskostnader kvartal 3.

### **Skulder och eget kapital**

Skulder och eget kapital uppgår till 69 207 768 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 9 517 676 kr varav leverantörsskulder uppgår till 7 330 240 kr. Upplupna kostnader uppgår till 1 484 586 kr och avser löner, IT-kostnader, telefoni m.m.

### **Jämförelse med föregående år**

I jämförelse med föregående år har skulderna ökat med 914 558 kr. Ökningen avser främst leverantörsskulder om 1 927 872 kr. Tillskillnad från 2020 har serviceämnden en leverantörsskuld på hyreskostnaderna för kvartal 2. Ökningen avser också flertalet fakturor 2021 som är under utredning.



Skulden för upplupna löner har minskat med 1 300 508 kr jämfört med föregående år. Skillnaden beror på att servicenämnden hade en skuld 2020 som avsåg årets lönerrevision som ej var reglerad i tertial 2.

Eget kapital uppgår till 59 690 092 kr och har ökat med 785 579 kr i jämförelse med samma period föregående år.

## Övrigt

### Intern kontroll

Förvaltningen har genomfört internkontroll enligt plan och inga väsentliga avvikelser har identifierats under året.

Den externa revisionen har granskat serviceförvaltningens behörigheter och attesthantering i Agresso samt förvaltningens intäktsprocess. Enligt de utkast förvaltningen har fått från revisionen har förvaltningen uppfyllt samtliga punkter som granskats.

#### Noterade mindre avvikelser

Uppföljningen påvisar att kontroller sker enligt plan, men att dokumentation av gjord kontroll inom ett par områden behöver förbättras. Detta bland annat gällande kontroll vid rättning av fakturaunderlag och vid uppföljning av förvaltningens egna avtal.

Förvaltningens hanteringsanvisningar behöver uppdateras med anledning av att förvaltningens samtliga verksamheter inför ett nytt ärendehanteringssystem. Uppdateringen av hanteringsanvisningarna har påbörjats och kommer vara färdigt under hösten.

Rutiner för avtalsuppföljning av förvaltningens lokala avtal, samt dokumentation av gjord avtalsuppföljning, behöver tas fram och implementeras. Arbete för detta är planerat och pågår.

Förvaltningen har under perioden januari-juli stadigt ökat andelen inköp som sker via inköpssystem. Under perioden har 59 procent av inköpen skett via inköpssystem och i juli månad är andelen 83 procent. Arbete med att lägga in förvaltningens lokala avtal i inköpssystemet pågår vilket kommer att innebära möjlighet till ökad andel inköp via inköpssystem.

## Särskilda redovisningar

### Agenda 2030

Servicenämnden är inte utsedd av kommunstyrelsen som målsansvarig för något av de 17 målen i Agenda 2030. Förvaltningen har under året arbetat för att 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 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 erbjuder information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning.

Beställningscentralen för persontransporter har 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**

Årligen genomförs en analys "Index bra arbetsgivare" där ett delindex gäller jämställdhet. Delindex Jämställdhet beräknas utifrån skillnaden mellan män och kvinnor avseende andelen heltidsanställda, långtidssjukfrånvaro och andelen chefer i förhållande till andelen anställda. Förvaltningen har förbättrat sitt resultat sedan tidigare år med 8 punkter avseende jämställdhet (index 88). Av förvaltningens anställda är 84 procent kvinnor och 75 procent av cheferna är kvinnor. En förbättring sedan tidigare år. Männen är fortsatt långtidssjukskrivna i lägre omfattning än kvinnor. Båda grupperna är heltidsanställda i hög utsträckning.

Förvaltningen står inför att förändra nyttjandet av de egna lokalerna och införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt. I samband med detta arbete har en analys om detta påverkar jämställdheten gjorts.

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.

### **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, och även erbjuda service via telefon på arabiska, turkiska och spanska.

## **Konsekvenser av covid-19-pandemin**

Majoriteten av förvaltningens medarbetare arbetar fortsatt hemifrån och möten, workshops, kundmöten, referensgruppsmöten med mera genomförs med hjälp digitala verktyg. Den digitala mognaden har ökat generellt, vilket är en positiv effekt som förvaltningen kommer att bibehålla. Förvaltningen kan i vissa fall se ett behov av andra typer av digitala mötesverktyg.

Ett antal medarbetare är schemalagda för att hantera de arbetsuppgifter som kräver att man är på plats, exempelvis posthantering, viss intygshantering, utskrifter och fysisk arkivering. Alla

processer och system kan tyvärr inte hanteras på distans, utan speciellt Kontaktcenters tekniska enhets medarbetare måste fortsatt arbeta på kontoret. Att jobba mobilt hemifrån medger inte heller all funktionalitet till nytta för invånarna vilket bör utredas vidare om hemarbetet fortsätter.

Pandemin har under perioden fortsatt att påverka inflödet av ärenden inom Kontaktcenter och servicen har anpassats därefter. Andelen serveringstillstånd har märkbart minskat mot tidigare år och trafik- och parkeringsärenden har ökat. Speciellt gäller detta andelen ärenden angående vårdtillstånd för parkering som utfärdas för sjukvårdspersonal. Kontaktcenter har fått överta utfärdandet av vårdtillstånden och kunnat effektivisera och göra processen mer rättssäker och lättare att följa upp för parkeringsvakterna.

Pandemins påverkan på lokalplanerings verksamhet har varit mycket liten. En framtida effekt av pandemin kan konstateras på behovet av framförallt administrativa lokaler, något som redan påverkar verksamheten. Flera förvaltningar har redan börjat se över sitt framtida behov av administrativa lokaler med flexibla och yteffektiva lösningar som exempelvis aktivitetsbaserade kontor.

Under perioden har verksamhetsområde ekonomi, till skillnad från tidigare år, inte haft någon avmattning av volymer och antal ärenden utan det har varit högt tryck i samtliga processer. Särskilt har antalet inkassoärenden stuckit ut. Stadens inkassobolag har också haft mycket att göra, vilket bidragit till att det i vissa fall tagit tid att få återkoppling i ärenden. Sannolikt är detta en följd av det allmänna ekonomiska läget i efterdyningarna av pandemin där samhällets skuldnivåer för privatpersoner ökar. Inom hyresadministrationen har verksamheten under perioden och särskilt från juni och framåt sett att volymerna av skapade avtal ökat alltmer. Detta är positivt då det tyder på en försiktig återgång till ett mer normalt läge i stadens vård- och omsorgsboenden. Det brukar generellt även vara högt tryck på supporten för hyresadministrationen på grund av lägre bemanning i staden, men i år har det varit extra mycket. En effekt av ovan volymökningar har varit att verksamheten periodvis inte kunnat hålla vissa ledtider under sommaren. Under augusti har dock läget normaliserats och verksamheten håller åter samtliga ledtider.

#### **Centrala materialfunktionen**

Verksamhetsområde upphandling och inköp har arbetat med inköp av skyddsmaterial och varit involverade på olika sätt i den centrala materialfunktionen som satts upp för staden, till exempel genom inköp, support till beställare samt skapande av leveransfiler för leverans av skyddsmaterial i enlighet med beställningar. Administrativa avdelningen har även under hösten fortsatt bedriva en distributionscentral för att lagrhålla och distribuera skyddsmaterial till stadens verksamheter. Omfattningen har minskat och anpassning av antalet medarbetare har gjorts. Planering pågår för att avyttra förvaltningens distributionscentral vid årsskiftet.

## **Övrigt**