

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon:

Till
Servicenämnden

Verksamhetsplan 2022 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplanen 2022 inklusive bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.
2. Servicenämnden anmäler omslutningsförändringar om 279 mnkr

Charlotte Goliath
Förvaltningschef

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Verksamhetsplan 2022 för Servicenämnden	1
Förslag till beslut.....	1
Inledning	4
Konsekvenser av pandemin.....	9
KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i.....	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige	15
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.....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	18
KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt.....	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv.....	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov.....	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet.....	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	22
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....	23
KF:s inriktningsmål: 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	25
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	25
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna	28
Redovisning av ekonomi	38
Nämndens ekonomiska förutsättningar	38

Investeringar.....	40
Försäljningar av anläggningstillgångar	41
Resultatenheter	41
Verksamhetsprojekt (driftprojekt).....	41
Budgetjusteringar	41
Omslutningsförändringar.....	41
Medel för lokaländamål.....	41
Övriga ekonomiska redovisningar.....	41
Särskilda redovisningar	41
Agenda 2030	41
Systematiskt kvalitetsarbete.....	42
Övrigt.....	46

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 blankettset

Bilaga 2: Bilaga 2 - Plan för upphandling 2022

Bilaga 3: Kompetensförsörjningsplan 2022-2024

Bilaga 4: Kompetensutveckling 2022

Bilaga 5: Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2022

Bilaga 6: Servicenämndens system för intern kontroll 2022

Inledning

Verksamhetsplan för servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2022. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2022 och nämnden har formulerat nämndmål till de tre inriktningsmålen,

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Servicenämndens uppdrag och organisation

Servicenämnden har i alla frågor målgruppens fokus, för nämnden utgörs målgruppen av kunder som är stadens alla förvaltningar och bolag samt de stockholmare som är i behov av stöd och service från framförallt Kontaktcenters tjänster.

Servicenämndens uppdrag är att effektivisera stadens administrativa funktioner, säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service samt att ta tillvara möjligheter till verksamhetsförbättringar, innovation, gemensamma arbetssätt och standardiserade lösningar. Inom ramen för uppdraget ingår 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.

Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver att utvecklingsinsatser görs i samarbete mellan serviceförvaltningen, processägare och serviceförvaltningens kunder utifrån respektive roller. Förvaltningen prioriterar därmed att utveckla relation, dialog och dessa samarbetsformer i syfte att gynna effektivisering av administrativa funktioner inom förvaltningar och bolag.

Servicenämnden ansvarar för stadens ekonomi- och löneadministration, upphandlingsstöd och genomförande av centralupphandlingar samt för stadens inköpssupport och e-handelsstöd. Nämnden är också ansvarig för inköpskategorierna elkraft, livsmedel och måltider samt inredning.

Inom nämndens ansvarsområde finns stadens interna stöd inom rekrytering, lokalplanering och hyresförhandlingsfunktion, samt webb- och kommunikation. Nämnden har ansvaret för Kontaktcenter Stockholm som svarar på invånares frågor om stadens verksamheter och service. Genom att vara ett kompetenscentrum med såväl bred som djup kompetens inom verksamhetsområdena kan förvaltningen tillhandahålla stöd och service som möter kundernas och stadens behov.

Förvaltningen är organiserad i åtta avdelningar varav sex är verksamhetsområden och två är interna, utvecklingsavdelningen samt administrativa avdelningen. Fyra av verksamhetsområdena har uppdrag som i huvudsak är obligatoriska för stadens övriga nämnder, såsom lönehantering, fakturering, centrala upphandlingar och Kontaktcenter. Inom Kontaktcenter ingår även enheten Webb- och kommunikationsstöd. Två verksamhetsområden erbjuder enbart frivilliga tjänster avseende rekrytering respektive lokalfrågor.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision; tillsammans

med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla!

Förvaltningens verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det görs genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag. Förvaltningen arbetar nära kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Förvaltningen ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar även utifrån den gemensamma värdegrunden KÖRA som står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

Verksamhetsåret 2022

Förvaltningen kommer under året, utöver ordinarie kärnverksamheter och uppdrag, att fokusera på att utveckla användningen av det gemensamma ärendehanteringssystemet som driftsatts under 2021. Det gemensamma ärendehanteringssystemet är en betydande digitaliseringsutveckling som kommer ge ännu bättre service till kunderna, effektivisera ärendehanteringen, skapa ökad transparens i dialogen med förvaltningens kunder utifrån kvalitetssäkrade underlag för fakturering samt förbättra förvaltningens styrning och uppföljning via statistik.

Som en del i förvaltningens perspektiv att ha kundernas fokus ska e-tjänsternas funktionalitet ses över och utvecklas till att bli mer användarvänliga för kunderna. Även förvaltningens kunskapsbaser ska under året utvecklas ytterligare - både för mer effektivt internt handläggarstöd och för att erbjuda effektiv hjälp till självhjälp till kunderna. Det ska vara enkelt att hitta informationen kunden söker, det ska vara lätt att göra rätt. En viktig del i utvecklingsarbetet ska ske inom Kontaktcenter som fortsatt behöver utveckla sina arbetssätt i samtal och ärendehantering för att minska kötiderna med bibehållen kvalitet.

Under verksamhetsåret kommer förvaltningen fokusera på att slutföra upphandling och införa nytt systemstöd gällande lösning för kontaktcenterplattform för hela staden inom SIKT2. Vidare kommer uppdraget att förvalta stadens kontaktcenterplattform, i samarbete med stadsledningskontoret, utredas avseende dimensionering, organisering och finansieringsmodell. Förvaltningen avser att organisera förvaltningsuppdraget enligt objektstyrningsmetodiken pm3 och etablera en objektsorganisation under hösten 2022 redo att ta emot införandeprojektet i förvaltning från 1 januari 2023.

Under första halvåret kommer ett viktigt arbete avseende utveckling av prismodellen för verksamhetsområde ekonomi att genomföras. Arbetet är en följd av tidigare genomlysning och lämnade rekommendationer och syftar till en inriktning mot en fastprismodell som är mer lättöverskådlig och kan underlätta beräkning av effekthemtagning vid fortsatta effektiviseringar samt bidra till ökad kostnadsmedvetenhet. Inom Kontaktcenter finns också behov av att utveckla prismodellen samt gränssnittet till kunderna inom de olika tjänsteområdena. Detta arbete kommer, i dialog med processägaren inom stadsledningskontoret, att inledas under 2022.

Förvaltningen har sedan 1 januari 2022 en ny organisation för det centrala stödet. Förändringen innebär bland annat att en utvecklingsavdelning skapas med uppdraget att leda

och driva förvaltningsövergripande verksamhetsutveckling i samarbete med övriga avdelningar.

Under året ska utvecklingsavdelningens roll som motor, i tvärfunktionell utveckling med både chefer och medarbetare inom övriga avdelningar, implementeras. Förvaltningen gör denna förändring för att skapa förutsättningar för att utvecklas i uppdraget att ge en hög grad av tillgänglighet och service samt att effektivisera stadens administrativa funktioner genom de möjligheter som en ökad digitalisering ger. Genom inrättandet av en utvecklingsavdelning kommer förvaltningen även skapa styrning och struktur för tillämpning av stadens nya kvalitetsprogram.

Förvaltningen är stadens kompetenscenter som både har en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service, i rätt tid och utifrån kundernas behov, har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade inriktning på kompetens. Förvaltningen konstaterar också att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade, en situation som väntas fortgå under 2022. Dimensioneringen är särskilt utmanande för verksamhetsområde Lokalplanering, Rekrytering och Upphandlingsstöd som helt verkar på konkurrensutsatt marknad med frivilliga tjänster. Efterfrågan på dessa tjänster är hög och arbetsbelastningen är inte långsiktigt hållbar, inom vissa områden har förvaltningen även längre väntetider för kunderna än önskvärt. Under 2022 fortsätter förvaltningen att förstärka inom verksamhetsområde Lokalplanering, Rekrytering och Upphandlingsstöd. För att uppnå en hållbar belastning och få ner väntetiderna kommer en större marginal i bemanningen att skapas.

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsområdet är Stockholms stads gemensamma ekonomiadministration. Verksamheten erbjuder stadens förvaltningar och bolag kvalificerade tjänster till konkurrenskraftiga priser. Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamheten med att kontinuerligt förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna utifrån kundernas behov och med syfte att effektivisera dessa för staden som helhet. Målet med utvecklingsarbetet är att frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet.

Verksamheten följer omvärldens förändringar inom ekonomiområdet och en ökad digitalisering kan minska kostnader, korta ledtider och öka andelen korrekta transaktioner. Att öka den digitala hanteringen är därför centralt i en effektivare ekonomiadministration.

Verksamheten ser att kunskapen hos förvaltningarna minskar avseende vissa processer i det gemensamma ekonomisystemet Agresso. Detta ökar kraven på att verksamheten kan ge kunderna kvalificerad vägledning inom det ekonomiadministrativa området, vilket förutsätter att medarbetarna har kompetens kring kundservice, kundsupport och förståelse för kundernas verksamhet.

Verksamhetsområde lön och pension

Löneadministrationen erbjuder stadens förvaltningar tjänster som omfattar bland annat administration av löneutbetalningar, registrering av anställningsuppgifter vid nyanställning

och avslut, avvikelser och tidrapportering samt manuell registrering av underlag som inte omfattas av elektronisk självregistrering.

Pensionsadministrationen erbjuder förvaltningar och bolag handläggning av pensions- och försäkringsfrågor, vilket omfattar handläggning och godkännande av kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner samt stadens del av avtalsförsäkringar.

Verksamhetsområdet har även uppdraget att samordna stadens rapportering kring arbetsställekoder till Statistiska centralbyrån samt administration av stadens hedersbelöningar.

Verksamheten bidrar med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen hos kunderna när det gäller elektronisk lönerapportering. Detta syftar till att minska felrapportering och dubbelarbete hos kunder.

Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm

Kontaktcenter ger invånare och företagare vägledning och information om de flesta av stadens verksamheter. Invånare och företagare får god service med hög tillgänglighet och en enkel och tydlig kanal för snabb information och kvalificerad service.

Kontaktcenteruppdraget omfattar de enligt kommunfullmäktiges beslut obligatoriska tjänsterna avseende äldreomsorg, funktionsnedsättning samt skol- och förskolefrågor, allmänna frågor om Stockholms stad via Stockholm Direkt samt e-tjänstsupport. Vidare kan nämnder och bolag teckna tilläggsöverenskommelser om kontaktcentertjänster gällande verksamhetsspecifika frågor inom staden. Via enheten Webb- och kommunikationsstöd erbjuds tjänster som webbutveckling och publiceringsstöd samt tillgänglighetsanpassning av information på stadens webbplatser för att klara gällande lagkrav. Enheten erbjuder även utbildning för lokala webbredaktörer.

I samverkan med nämnder utvecklas arbetssätt och formerna för kommunikation för att Stockholmarna ska få den information som de behöver för att kunna välja rätt stöd och service, utförare, boendeform eller skola.

Verksamheten utvecklar kontinuerligt systemstöd och arbetsformer tillsammans med uppdragsgivare och beställare för en kvalificerad kundtjänstverksamhet. Inom ramen för stadens upphandling av nytt centralt avtal för systemdrift och systemförvaltning (SIKT2) har serviceförvaltningen och verksamhetsområde Kontaktcenter fått ansvar för upphandlingen och införandet av nytt systemstöd gällande lösning för kontaktcenterplattform för hela staden. Vidare har förvaltningen fått ansvaret att förvalta stadens kontaktcenterplattform, vilken upphandlas och införs inom ramen för SIKT2-projektet. Verksamheten har även beviljats medel från programmet Smart och uppkopplad stad för att under programtiden genomföra en pilot för ett Chatbotverktyg med avsikt att finna former för mer effektiv kunddialog.

Verksamhetsområde upphandling och inköp

Utveckling av stadens upphandlingsverksamhet är prioriterat och upphandlingarna ska användas som ett medel i att driva utvecklingen i innovativ och hållbar riktning.

Upphandlingskompetensen ska stärkas för att ytterligare kunna stötta stadens nämnder och bolag i deras upphandlingsarbete. Verksamhetsområdet tillhandahåller utbildning, support och stöd inom upphandling och inköp samt förstärker arbetet med avtalsförvaltning.

Verksamheten ansvarar även för kommunkoncernens inköpskategorier för livsmedel och måltider, el och inredning.

En av de utmaningar verksamhetsområdet står inför är hur upphandlingsprocessen kan förenklas för att underlätta för småföretag, start-ups och innovationsföretag att delta i stadens upphandlingar.

Förvaltningens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram. Staden ska även nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om en lägre klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider.

I samtliga centralupphandlingar, men även upphandlingar där förvaltningen stöder andra upphandlande nämnder och bolag, ska miljö- och klimatkrav inkluderas i inköpsprocessen. Fossila bränslen ska fasas ut i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner.

Verksamhetsområde lokalplanering

Lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov. Verksamheten är en resurs för att stödja förvaltningar och bolag i effektiv lokalanvändning med ökad grad av samlokalisering och att säkra resurseffektiva lokalkostnader. Lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst. Verksamheten är även systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS och administrerar den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen på uppdrag av stadsledningskontoret. Under året kommer utveckling av hyresförhandlingsfunktionens uppdrag att ske i nära samarbete med processägare.

Verksamhetsområde rekrytering

Rekrytering tillhandahåller rekryteringstjänster till självkostnadspris till alla stadens förvaltningar och bolag. Verksamheten utvecklas tillsammans med stadens förvaltningar och bolag. Kund- och kandidatupplevelsen är högt prioriterad i uppdragen och följs upp löpande. Kunderna ska uppleva ett kvalificerat stöd i sina rekryteringsbeslut och se verksamhetsområdet som förstahandsvalet när rekryteringsstöd köps. Staden har från och med 2022 endast externt ramavtal för rekrytering av förvaltningschefer och verkställande direktörer. Detta får till följd att verksamhetsområde rekrytering behöver ta höjd för en ökad efterfrågan på kvalificerat stöd från erfarna konsulter vid rekrytering av högre chefer.

Verksamheten håller även utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och alla uppdrag utförs enligt stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess.

Verksamheten kommer att ha ett starkt fokus på inkludering och mångfaldsperspektiv i samtliga uppdrag även kommande år.

Utvecklingsavdelningen

Utvecklingsavdelningen inrättas från den 1 januari 2022 med uppdrag att leda och driva förvaltningsövergripande verksamhetsutveckling i samarbete med övriga avdelningar inom serviceförvaltningen. Avdelningen ansvarar för styrning- och uppföljning, informationssäkerhet och dataskydd samt strategisk- och operativ it och telefoni.

Utvecklingsavdelningen har rollen som motor och verkar tvärfunktionellt med både chefer och medarbetare inom övriga verksamhetsområden. En stor del av utvecklingsuppdragen inom avdelningen kommer att ha en digital agenda och vara kopplade till stadens centrala system, samt förvaltningens egna ärendehanteringssystem. Avdelningen ansvarar för styrmodell och objektägande i förvaltning- och utveckling av de system och plattformar förvaltningen har ägandeskap för. Inom avdelningen ligger också ansvaret för utveckling av arbete med strategisk- och operativ it och telefoni inom förvaltningen.

Administrativa avdelningen

Administrativa avdelningen ansvarar för förvaltningens interna administration. Avdelningen ska ge nämnd, förvaltningsledning och verksamhetsområdena stöd och service, samordna förvaltningsövergripande frågor samt ta fram, utveckla och förvalta förvaltningsgemensamma processer. Avdelningen ska också arbeta för att förvaltningen följer och införlivar gällande lagstiftning, reglementen och policys. Avdelningens ansvarsområden omfattar nämndhantering, registratur, budget, ekonomiuppföljning, statistik och fakturering av förvaltningens tjänster. Avdelningen ansvarar även för intern kontroll, HR-frågor, lokal- och inköpsfrågor samt intern service.

Konsekvenser av pandemin

Servicekommitténs verksamheter har under pandemin visat att de är väl rustade för att fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser. Serviceförvaltningen har under året med pandemin visat att det finns stora möjligheter att snabbt ställa om verksamhet och skapa nya stadsövergripande funktioner inom befintlig verksamhet med den för staden gemensamma materialförsörjningsfunktionen och distributionscentralen. Förvaltningen ser att detta är en möjlighet även vid olika framtida stadsgemensamma behov, där serviceförvaltningen kan ses som en kostnadseffektiv och kompetent resurs med möjlighet till snabb omställning vid etablerande av nya uppdrag. Genom förvaltningsövergripande samarbete har verksamhetsområdena minimerat konsekvenserna av pågående pandemi och skapat kontinuitet i verksamheterna.

Förvaltningen har under pandemin i stort sett bedrivit allt arbete hemifrån med i huvudsak bibehållen kvalitet och hög effektivitet. Stora steg har tagits i medarbetarnas digitala mognad och förvaltningen kommer fortsätta att utveckla digitala arbetssätt och tjänster för ökad kvalitet och effektivitet även efter pandemins slut. Erfarenheterna från detta gör att förvaltningen infört ett flexibelt arbetssätt vilket innebär att arbete vissa dagar kommer att utföras hemifrån även i fortsättningen. I enlighet med stadens riktlinjer avgör verksamhetens behov vilket arbete som lämpar sig för arbete hemifrån och vilka moment och arbetsuppgifter som ska utföras från kontoret. Därutöver kommer förvaltningen från sommaren 2022 att införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt där fullt ergonomiska arbetsplatser kommer att erbjudas på kontoret, med möjlighet att välja en plats som är utformad för det arbete som ska utföras för stunden. Att erbjuda ett aktivitetsbaserat arbetssätt med flexibilitet att även kunna arbeta hemifrån är en viktig del i att uppfattas som en modern och attraktiv arbetsgivare. Samtidigt som en väl utformad kontorsarbetsplats är fortsatt viktig för att skapa möjligheter till kreativ samverkan och utveckling. Det ställs allt större krav på digitalisering och fungerande teknik i

samband med aktivitetsbaserat arbetssätt.

Pandemin har påverkat tillgången på skyddsmaterial och haft stor påverkan på de avtal som upphandlats av staden. För vissa produkter har det varit stora störningar i leveranskedjorna vilket påverkat stadens upphandlade leverantör, som inte har kunnat leverera till stadens verksamheter fullt ut. Först i slutet av 2021 är leveransen tillbaka på en stabil nivå från stadens leverantör.

En konsekvens av att förvaltningens medarbetare arbetat hemifrån i stor omfattning är att verksamhetsområdena ekonomi och lön och pension begränsat vissa telefontider, vilket kommer kvarstå även 2022. Förvaltningen bedömer att kvaliteten i tjänsterna och den totala tillgängligheten inte är försämrade då verksamheterna fortsatt är nåbara via mejl och e-tjänst under hela arbetsdagen, begränsade telefontider är även ett steg i utvecklingen mot mer digital ärendehantering.

Pandemin har påvisat att mycket av det administrativa arbetet kan utföras hemifrån, inte bara hos serviceförvaltningen. Detta bedöms påverka behovet och utformningen av stadens administrativa lokaler. Lokalplanerings projektledare och arkitekter har en gedigen kunskap i dessa frågor och arbetar redan idag med flera förvaltningars- och bolags huvudkontor för att hitta yteffektiva och flexibla lösningar. Förvaltningen bedömer att detta arbete kommer att fortsätta med hög intensitet även under 2022.

Verksamhetsområde rekrytering har under pandemin arbetat nästan uteslutande digitalt och ser att trots en del tekniska utmaningar har kvaliteten bibehållits i rekryteringsuppdragen och kommer därför fortsätta med digitala arbetssätt.

Kontaktcenters verksamhet påverkas fortsatt av pandemin. Inflödet av ärenden och därmed behovet av resurser förändras snabbt och gör det fortsatt svårt att prognostisera resursbehovet. Lättnaderna i samhället ger en bättre arbetsmarknad inom serviceyrken vilket försvårar rekrytering med önskad kundtjänstkompetens. Snabba förändringar i inflöde och resursbrist gör att Kontaktcenter får långa svarstider. Detta ger risk för sämre servicegrad och lägre kundnöjdhet. Kontaktcenter fortsätter att utveckla verksamheten för att möta dessa utmaningar och för att kunna tillgodose staden med en effektiv och professionell kundtjänstservice.

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

Serviceutskottet ska inom ramen för målet *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla* bidra till att stadens medborgare och brukare får en bra och likvärdig service. Förvaltningen ska erbjuda en lättillgänglig och saklig information samt ge vägledning om ett stort antal verksamheter inom staden.

Förvaltningens insatser ska säkerställa att processer och arbetssätt är kvalitetssäkrade och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer. Information utgör kärnan i förvaltningens verksamheter och ska skyddas i enlighet med stadens riktlinje för informationssäkerhet.

Förvaltningens samtliga verksamheter är i stor utsträckning specialiserade, systemberoende och kräver rätt kompetens och effektiv behörighetsadministration vilket begränsar möjligheterna att erbjuda praktikplatser och feriejobb. Förvaltningen samarbetar internt för att kunna erbjuda fler kvalitativa arbetsuppgifter och öka möjligheterna att erbjuda fler platser.

Förvaltningen ger företagare en enkel och lättillgänglig kanal för information och service. Invånare får likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola, skola, sommarkoloniverksamhet, äldreomsorg, funktionshinderområdet samt överförmyndarfrågor. Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk.

För att attrahera och rekrytera bra lärare och rektorer till stadens skolor och förskolor bidrar förvaltningen med en effektiv och kvalitetssäkrad rekryteringsprocess genom kvalificerade rekryteringstjänster till utbildningsförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna.

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

Stockholms stads näringslivspolicy sätter ramarna och beskriver syfte för hur staden ska arbeta och utveckla näringslivsarbetet samt för att klargöra samordning och samverkan kring näringslivsfrågor inom staden. Förvaltningen medverkar och bidrar i stadens näringslivsgrupp för att tillsammans med övriga berörda förvaltningar och bolag gemensamt driva utveckling inom näringslivspolicyns fokusområden.

Inom Kontaktcenter Stockholms utvecklas kundservicetjänsterna i samverkan med berörda förvaltningar så att stockholmarna och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en lättillgänglig kanal för information och kvalificerad service och effektiva och ändamålsenliga kontaktvägar för företag, inte minst genom digitalisering och innovation.

Förvaltningen bidrar till att utveckla servicen gällande tillståndsgivning och myndighetsutövning och därmed även till en ökad kundnöjdhet gällande företagarfrågor. Tillsammans med övriga aktörer i staden utvecklas fler enkla eller digitala verktyg som kan underlätta företagarnas myndighetsutövning.





Förvaltningens uppdrag inom Kontaktcenter omfattar att informera om vilka tillstånd som behövs och var man får hjälp för att starta företag eller arrangera ett event inom Stockholms stad. Via företagslotsen erbjuds företagare en lättillgänglig kanal för information och service och hjälp med mycket av det som företagare möter i sin vardag kring regelverk, avgifter och tillsynsfrågor. Kontaktcenter kommer från första mars påbörja uppdraget att för Stadsbyggnadskontoret ge information och service till både invånare och företagare som har frågor om ansökan om bygglov, handläggningstider och likande. Detta kommer att förenkla kontaktvägarna kring dessa frågor och ger många samordningsvinster för tex företagare som behöver information om tex både bygglov, serveringstillstånd, miljö och hälsoskyddsregler eller tomträttsavgälder.

Förvaltningens service omfattar även information om dispens för dubbdäcksförbudet i

Stockholm samt handläggning av ansökningar gällande nyttoparkering och så kallade ”foodtrucks”. Vidare informeras företagare om regelverk kring livsmedelsverksamhet och serveringstillstånd för alkohol och hälsoskydd och bokning av tillfälliga platser för försäljning.

Förvaltningens samtliga verksamheter är i stor utsträckning specialiserade, systemberoende och kräver rätt kompetens vilket begränsar möjligheterna att erbjuda praktikplatser och feriejobb. Förvaltningen samarbetar internt för att kunna erbjuda fler kvalitativa arbetsuppgifter och öka möjligheterna att erbjuda fler platser. Praktikplatser erbjuds i samverkan med olika utbildningssamordnare. Ett etablerat samarbete med skolor som har yrkesutbildningar ger förvaltningen möjlighet att ta emot praktikanter som bidrar med information och utbyte om nyheter inom området.

En arbetsdifferentieringsanalys har genomförts i samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen och målsättningen är att i enlighet med denna erbjuda en anpassad anställning inom förvaltningens administration. Förvaltningen bidrar även till att öka den sociala inkluderingen genom att sociala klausuler och sysselsättningsbefrämjande krav ställs i upphandlingar där så är lämpligt och möjligt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	10	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st	9 000 st	Tertial

Nämndmål: Servicenämnden ger företagare information och vägledning om stadens service

Beskrivning

Förvaltningen ska vidareutveckla Kontaktcenters service så att stockholmare och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service.

Kontaktcenter ska öka samverkan med berörda nämnder kring tillstånd- och tillsynsprocesser för att erbjuda en sammanhållen och förenklad myndighetsutövning. Verksamheten följer arbetet med att vidareutveckla organisation och processer för etableringskedjor som ska förenkla företagens kontakter med myndigheter och offentlig organisationer.

Förvaltningen ska säkerställa att Kontaktcenters medarbetare har god kunskap om företagets vardag och behov samt effektivisera och utveckla tydliga och ändamålsenliga kontaktvägar

inte minst genom digitalisering och innovation.

En viktig del i Kontaktcenters strategiska utveckling är förvaltningens deltagande i stadens arbete med att undersöka behoven av och förutsättningarna för en strategi och struktur för de huvudsakliga kontaktvägarna in till staden. I arbetet bidrar serviceförvaltningen med viktig information kring nuläget gällande hur de huvudsakliga kontaktvägarna in till staden ser ut, vilka principer som tillämpas för dem och hur väl de svarar upp mot såväl invånarnas som förvaltningarnas och bolagens behov. Från nulägesinventeringen kommer styrkor och svagheter i dagens kontaktvägar identifieras och utgöra mål för en kommande kontaktstrategi. En kontaktstrategi kommer utgöra ett viktigt styrande dokument för Kontaktcenters utveckling av tillgänglighet och service såväl till företagare som till medborgarna i stort.

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska delta i stadsledningskontorets förstudie med att ta fram strategi och struktur för kontaktvägarna in till staden. I förstudien bidrar förvaltningen både i inventering och analys.	2022-01-01	2023-03-31
Förvaltningen ska erbjuda berörda medarbetare stadens övergripande utbildning kring näringslivsfrågor.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska genom Kontaktcenter i samverkan med berörda nämnder och bolag förenkla för stadens företagare att hitta rätt väg in för alla slags företagarfrågor.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska utifrån genomförd arbetsdifferentieringsanalys skapa anpassade arbetsmöjligheter för en serviceassistent.	2022-01-01	2022-08-31
Förvaltningen ska via Kontaktcenter verka för etableringen av International House.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningens medarbetare, i direkt kontakt med företagare och näringslivsfrågor, ska genomföra stadens fördjupande utbildning kring näringslivsfrågor	2022-01-01	2022-12-31
Kontaktcenter ska delta i gemensamma utvecklingsprocesser med övriga nämnder för att öka stadens totala NKI, fortsätta att utveckla samverkan av "rätt väg in" avseende e-tjänster, digitala möten med staden och samverkan inom tillståndsansökningar för att förenkla och effektivisera företagans ansökningsförfarande.	2022-01-01	2022-08-31

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

Nämndens insatser ska säkerställa verksamheternas kontinuitet vid oönskade händelser samt värna om säkerheten på arbetsplatsen. Verksamheten ska fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser och information ska behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.


Förvaltningens verksamheter ska vara väl rustade att fungera ändamålsenligt såväl till vardags som vid oönskade händelser. Att värna stadens funktionalitet innebär att ha förmåga att minimera konsekvenserna av oönskade händelser när de ändå inträffar, samt att skapa tillit

hos allmänheten och andra aktörer att denna förmåga finns. Information utgör kärnan i förvaltningens verksamheter och ska skyddas i enlighet med stadens riktlinje för informationssäkerhet.

Under året ska förvaltningen implementera stadens nya riktlinje för informationssäkerhet och skapa förutsättningar för ett ändamålsenligt och effektivt informationssäkerhetsarbete. Förvaltningen kommer under året genomföra informationsinsatser i syfte att höja medvetenheten om dataskydd och informationssäkerhet.

Tillsammans med fem av stadens fackförvaltningar planeras ett samarbete kring ett gemensamt dataskyddsombud. Dataskyddsarbetet kommer i och med detta kunna förstärkas och genom ett systematiskt samarbete, mellan flera av stadens förvaltningar i dessa frågor, skapa förutsättningar för ökad kunskap och lärande samt gemensamma strategier över förvaltningsgränser. I samband med detta ska det interna arbetet med informationshantering och personuppgiftshantering utvecklas. Rutiner, roller och strukturen kring informationshantering och säkerhet ska förtydligas och göras känd i organisationen.

Förvaltningen ska under året fortsätta utvärdera den interna krishanteringen av pandemin och utifrån lärdomarna uppdatera de rutiner inom krishantering som redan finns. Under året ska förvaltningen fördjupa arbetet med risk- och sårbarhetsanalyser utifrån nya anvisningar från stadsledningskontoret.

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

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid önskade händelser.

Förväntat resultat

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

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal medarbetare som har genomfört utbildningen "Informationssäkerhet för medarbetare i Staden"	100 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra utbildningsinsatser för att höja medvetenheten om personuppgiftsrisiker, lämpliga arbetsätt och interna rutiner.	2022-01-01	2022-08-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska implementera och tillämpa stadens riktlinje för informationssäkerhet inklusive tillhörande tillämpningsanvisningar.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska internt informera om trygghetsprogrammet.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska revidera och samla arbetet med att förebygga otillåten påverkan och hot, våld och trakasserier mot anställda.	2022-01-01	2022-08-31
Förvaltningen ska säkerställa att informationstillgångar och digitala lagringsytor är kartlagda.	2022-01-01	2022-08-31
Förvaltningen ska ta fram enhetliga och anpassade rutiner för behörighetshantering.	2022-01-01	2022-04-30
Förvaltningen ska tillsammans med kommunstyrelsens samordnande funktion bidra till att stävja fusk, oegentligheter och organiserad brottslighet inom staden.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska tillsammans med verksamhetsråden utreda och fastställa ägandeskap av information i samtliga huvudprocesser	2022-01-01	2022-08-31
Förvaltningen ska vid förnyelse av serviceavtal säkerställa att personuppgiftsansvaret är dokumenterat och avtalat.	2022-01-01	2022-12-31

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

Nämndens insatser förväntas underlätta för barn och deras vårdnadshavare genom Kontaktcenters uppdrag om grundskola, gymnasieskola, grundsärskola och gymnasiesärskola samt kulturskola och support till vårdnadshavare gällande Skolplattformen.

Förvaltningen ger via Kontaktcenter information och vägledning som underlättar för vårdnadshavare vid val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor. Informationen kan även omfatta vad som gäller för barn med funktionsnedsättning om deras rättigheter, stadens utbud av resurser och serviceformer. Vårdnadshavare får support kring inloggningsrelaterade och handhavandefrågor för flera av de system som används inom området förskola och skola.

Förvaltningen ska så långt som möjligt tillhandahålla informationen så att den är lättillgänglig och likvärdig för alla. Detta oavsett var man bor, om man behöver kommunicera på ett annat språk än svenska eller om servicen på annat sätt behöver anpassas till medborgarnas olika behov.

Genom Kontaktcenters telefonisystem fås kontinuerlig statistik som visar andel nöjda kunder och graden av tillgänglighet per svarsgrupp. Detta ger verksamheten möjlighet att utveckla arbetssätt och tjänster i enlighet med de behov som varje kundgrupp har kring tillgänglighet kontra lösningsgrad. Förvaltningens strävan är att genom optimering av resurser och kompetens anpassa och utveckla verksamheten så att förväntningarna på tillgänglighet och lösningsgrad kan uppfyllas både vid lågt och högt inflöde av ärenden.

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 har bäring på barnkonventionen beaktas i centralupphandlingar. Förvaltningen arbetar även med att säkerställa att krav som ställs i de centralupphandlingar som berör

stadens förskolor följer kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola.

Att klara skolan är den enskilt viktigaste faktorn för att barn ska kunna bygga sig ett gott liv. En likvärdig skola är en förutsättning för att alla elever ska få möjlighet att lyckas.

Förvaltningens verksamhetsområde rekrytering skräddarsyr utbildningar i kompetensbaserad rekrytering på uppdrag av beställande förvaltningar. Detta bidrar till att stadens rekryterings- och kompetensförsörjningsprocess är väl känd och används i staden samt bidrar till att attrahera och anställa bra lärare och rektorer till stadens förskolor och skolor.

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

Förväntat resultat

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil.	85 %		År
I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100 %		Tertial

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

Nämnden har uppdraget att ge information och vägledning i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare samt ge information om arvoden, informationsmaterial och ansökningsblanketter.

Förvaltningen erbjuder information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning. Kontaktcenter kan även vägleda till hur man får rätt hjälp eller insats via andra instanser som region och försäkringskassa, samt hur beslut kan omprövas. Kontaktcenter förmedlar även kontakt med rätt instans för biståndshandläggning eller ansvarig utförare.

Kontaktcenter samarbetar tillsammans med berörda förvaltningar för att ytterligare utveckla uppdrag som ska möjliggöra enkla kontaktvägar och service för invånarna. Om Kontaktcenter används som gemensam kanal till staden gällande information och vägledning kan detta medföra effektivare administration inom staden som helhet och stadsdelsförvaltningarna kan avlastas och fokusera på kärnverksamheten.

Förvaltningen bidrar, genom enheten Webb- och kommunikationsstöd inom Kontaktcenter, till det systematiska förbättringsarbetet inom staden med att tillgänglighetsanpassa information på stadens webbplatser. Det avser bland annat bearbetning av dokument och

annat material som ska publiceras. Ett pilotprojektet ska under året genomföras för att etablera gemensamma arbetssätt för webbpublicering och för att säkerställa kvalitet och efterlevnad av lagkrav gällande tillgänglighet och personuppgifter, samt genom detta effektivisera stadens kommunikationsarbete. Arbetet sker i samarbete med stadsledningskontorets kommunikationsavdelning och inkluderar att utveckla standard och gemensamma arbetssätt på detta område för staden. Piloten omfattar stadens beställande nämnder och bolag.

I och med nytt avtal om kontaktcenterplattform under 2022 kommer verksamheten att få tillgång till ny och modern teknik som ger möjlighet att förnya och utveckla former för kontaktvägar och stödfunktioner för kommunikation med stockholmarna, speciellt för de med särskilda behov. Det kommer att ge möjlighet att framöver använda fler inkommande kommunikationskanaler som kan ge ökad möjlighet att möta stockholmarna på fler sätt.

Nämndens beställningscentral för persontransporter skapar 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. Genom att beställningscentralen hanterar och säkerställer alla uppgifter i beställningarna har leverantörerna bättre förutsättningar att utföra sina uppdrag på kvalitativt sätt. Under 2022 kommer ett systemstöd som stödjer hela stadens beställningsprocess att upphandlas och införas med tillhörande arbetssätt. Detta kommer att förenkla stadens beställningsprocess av persontransporter.

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

Beskrivning

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

Enheten Webb- och kommunikationsstöd inom Kontaktcenter tillgänglighetsanpassar, på uppdrag av förvaltningar och bolag, dokument och information som publiceras på stadens webbplatser. Verksamheten bidrar till att webbpubliceringar följer lagkraven gällande tillgänglighet till digital offentlig service.

Förväntat resultat

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

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil.	85 %		År



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genom enheten Webb- och kommunikationsstöd utveckla stödet till förvaltningar och bolag gällande tillgänglighetsanpassning av information som publiceras på stadens webbplatser	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska genomföra upphandling av ett systemstöd som stöder hela stadens beställningsprocess av persontransporter	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska inför lansering av stadens nya intranät tillgänglighetsanpassa förvaltningens publicerade information på intranät och kundwebben enligt gällande lagkrav	2022-01-01	2022-12-31

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


Nämndens insatser via Kontaktcenter, Äldre Direkt omfattar att ge information och vägledning för äldre och anhöriga om äldreomsorgsformer, utbud, gällande regelverk, boendemöjligheter, vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera. Servicen innefattar även att informera om möjligheten att jämföra olika alternativ för att skapa valfrihet för den enskilde. Vidare ger Kontaktcenter information om trygghetslarm och förmedlar ansökningarna till Trygghetsjouren inom Äldreförvaltningen. Via Kontaktcenter fördelas utomkommunala ansökningar om särskilt boende mellan stadsdelsförvaltningarna.

Verksamheten samverkar med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen för att utveckla uppdrag och processer som kan bidra till en hög tillgänglighet för invånarna. Kontaktcenter kan vara en gemensam kanal för hela staden gällande kvalitetssäkrad och lika information och vägledning gällande äldreomsorgsfrågor. Förvaltningen kommer under året även fortsätta det goda samarbetet med äldreförvaltningen med att arbeta för att samtliga stadsdelsförvaltningar använder Äldre direkt som vägen in för Stockholms äldre. En enhetlig väg in för äldre och dess anhöriga gynnar likvärdighetsprincipen avseende servicenivå och tillgänglighet på ett positivt sätt. En väg in för samtliga äldrefrågor i staden bidrar även till att nå stadens intentioner gällande en Äldrevänlig Stad, med en inkluderande och tillgänglig miljö som främjar ett aktivt liv, hela livet.

Vidare vill verksamheten gärna bidra till samarbete med äldrenämnden kring uppdraget, utveckla ett digitalt stödsystem för att arbeta med avvikelshantering och klagomål. Då de flesta äldre, och deras anhöriga, idag i första hand kontaktar Äldre Direkt gällande äldrefrågor, så har verksamheten god kännedom om synpunkter och klagomål av olika karaktär på stadens service och tjänster. Ett systematiskt och strukturerat arbetssätt för att omhänderta denna information via Äldre Direkt kan vara en värdefull grund för förbättringar och utveckling av service och utbud.

Inom äldrenämndens uppdrag gällande Smarta Lås, kan Äldre Direkt bistå med information. Verksamheten kan även vara med i arbetet med att testa möjligheten för automatiserad eller

digitaliserad biståndsbedömning av trygghetslarm. Verksamheten deltar även fortsatt i dialogen om hur staden vill utveckla arbetssätt för en förenklad och likvärdig biståndsbedömning av serviceinsatser.

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

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

Förväntat resultat

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil.	85 %		År
Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	13		År

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

Servicenämnden ska inom ramen för målet *En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt* bland annat underlätta för alla former av organisationer att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Förvaltningens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram med tillhörande handlingsplaner. Staden ska även nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om en lägre klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider.

Genom att uppfylla kraven i stadens miljöprogram bidrar förvaltningen till de globala målen i Agenda 2030 om hållbar konsumtion och produktion samt bekämpa klimatförändringarna.

Förvaltningen ska underlätta för stockholmarna och de företag som vill verka i staden att få ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service.

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

Nämnden ska medverka till att Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv genom vissa tjänster riktade till näringslivet samt genom att erbjuda möjligheter för företag att lämna anbud vid upphandling.

Stockholms stads näringslivspolicy sätter ramarna och beskriver syfte för hur staden ska arbeta och utveckla näringslivsarbetet samt för att klargöra samordning och samverkan kring näringslivsfrågor inom staden. Förvaltningen medverkar och bidrar i stadens näringslivsgrupp för att tillsammans med övriga berörda förvaltningar och bolag gemensamt driva utveckling inom näringslivspolicyns fokusområden.

Inom Kontaktcenter Stockholms utvecklas kundservicetjänsterna i samverkan med berörda förvaltningar så att stockholmarna och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en lättillgänglig kanal för information och kvalificerad service och effektiva och ändamålsenliga kontaktvägar för företag, inte minst genom digitalisering och innovation.

Förvaltningen bidrar till att utveckla servicen gällande tillståndsgivning och myndighetsutövning och därmed även till en ökad kundnöjdhet gällande företagarfrågor. Tillsammans med övriga aktörer i staden utvecklas fler enkla eller digitala verktyg som kan underlätta företagarnas myndighetsutövning. Kontaktcenter kommer från första mars påbörja uppdraget att för Stadsbyggnadskontoret ge information och service till både invånare och företagare som har frågor om ansökan om bygglov, handläggningstider och likande. Detta kommer att förenkla kontaktvägarna kring dessa frågor och ger många samordningsvinster för tex företagare som behöver information om tex både bygglov, serveringstillstånd, miljö och hälsoskyddsregler eller tomträtsavgifter.

Genom marknadsanalyser kan bättre hänsyn tas till marknadens förutsättningar. Utifrån analyserna kan olika alternativ övervägas för paketering och uppdelning av de olika centralupphandlingsområdena och därmed göra det möjligt för mindre aktörer och företag att lämna anbud i stadens upphandlingar.

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

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra marknadsdialoger inför alla upphandlingar	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska utveckla arbetssätt för systematisk uppföljning med anbudslämnare efter avslutad upphandling	2022-01-01	2022-12-31

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

Nämnden har uppdraget att genom verksamhetsområde lokalplanering ansvara för den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen. Funktionens uppdrag har utökats från och

med 2022 med att ”utöver tidigare uppdrag genomföra hyresförhandlingar”. Uppdraget kommer att specificeras i en tillämpningsanvisning utfärdad av stadsdirektören.

Stadens lokaladministrativa system LOIS systemförvaltas av förvaltningen på uppdrag av stadsledningskontoret. Från 2020 erbjuds även nämnderna tjänsten att registrera inhyrningsavtal avseende lokaler och lägenheter i LOIS och allt fler nämnder använder denna tjänst.

Lokalplanering genomför introduktioner och utbildningar inom sitt verksamhetsområde och specialanpassade utbildningar erbjuds även till förvaltningar som efterfrågar detta.

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

Beskrivning

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

Förväntat resultat

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

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

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

Nämnden värnar om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med upphandlingar. Dessa utförs i syfte att säkerställa en hållbar energianvändning, miljöanpassade transporter och en giftfri miljö för stockholmarna.

Förvaltningens arbete bedrivs i nära samarbete med miljöförvaltningen och de expertfunktioner som är etablerade på förvaltningen. Samarbetet omfattar en utvecklad dialog med marknaden för att nå de uppsatta målen om en fossilbränslefri organisation 2030.

I samtliga centralupphandlingar, men även i upphandlingar där förvaltningen stöder andra upphandlande nämnder och bolag, ska miljö- och klimatkrav inkluderas i inköpsprocessen. Fossila bränslen ska fasas ut i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner.

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

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
I centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.	100 %		År

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

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

Nämndens insatser förväntas underlätta så att stockholmarna och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service.

Likartad information, enkla kontaktvägar och kvalificerad hjälp är förvaltningens sätt att bidra till effektiv service för invånare, kunder och företagare. Tjänsten företagslots underlättar och förenklar för företagare att få adekvat information om processen för tillståndsgivning.

Via Kontaktcenter erbjuds information om förutsättningar och regelverk i Stockholm för publika arrangemang. Kontaktcenter underlättar även för barn och deras vårdnadshavare att få information om kulturskolan, hjälp med att välja kurs eller aktivitet och göra anmälan.

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

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

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

Nämnden bidrar genom målet om ett fossilfritt och klimatpositivt Stockholm till de globala målen om hållbar energi för alla, hållbar konsumtion och produktion samt målet om att bekämpa klimatförändringarna.

Nämnden har enligt miljöprogrammet ett särskilt uppföljningsansvar för ökad andel livsmedel i stadens inköp som gynnar biologisk mångfald.

För det centralt upphandlade avtalet för livsmedel ska förvaltningen säkerställa, inom avtalets ramar, en fortsatt utveckling av tillgången till ekologiska livsmedel samt lägre klimatpåverkan. Inom inköpskategori livsmedel och måltider, där förvaltningen är kategoriägare, håller riktlinjer och mallar på att arbetas fram kring hur upphandling av måltidsverksamhet kan ske för att nå motsvarande mål om ekologiska måltider samt om lägre klimatpåverkan för måltider.


Det är ett fortsatt stort fokus på livsmedel och måltider och dess påverkan på miljö och klimat. En ny indikator införs och förvaltningen ska tillsammans med kommunstyrelsen ta fram en definition och metod för återrapportering på nämndnivå för indikatorn *Andel inköpt kött och fågel med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i nivå med svensk lagstiftning i kronor av totala värdet inköpt kött och fågel*. Förvaltningen ska delta i utbildningsförvaltningens arbete med att ta fram mått och mätmetoder för stadens matsvinn. Förvaltningen ska också delta i arbetet som drivs av Stockholm Vatten och Avfall för att ta fram ett stadsövergripande kommunikationskoncept för ökad matavfallsinsamling i stadens verksamheter.




Förvaltningen arbetar kontinuerligt med avtalsförvaltning för att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Vid upphandling av plastprodukter och plastförpackningar, där så är möjligt, ska dessa bytas ut mot miljömässigt bättre produkter. Arbetet sker i nära samarbete med miljöförvaltningen.





Genom upphandling stödjer förvaltningen miljöförvaltningen i deras arbete med att byta ut energieffektiva armaturer för mer energieffektiv belysning med lika eller förbättrad ljuskvalitet.

Förvaltningen ska bidra till ökad cirkularitet genom att ställa krav på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter och varor som köps in där så är lämpligt och möjligt.

Under året kommer förvaltningen etablera generell miljökunskap inom upphandlingsförfarandet för att i kontakt med miljöförvaltningen kunna säkerställa miljö- och klimatkrav i inköpsprocessen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel inköpt kött och fågel med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i nivå med svensk lagstiftning, i kronor av totala värdet inköpt kött och fågel	76	76 %	År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,7 kg CO ₂	1,70 kg CO ₂ per kg livsmedel	År
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider (Ny KF-nivå)	1,7 kg CO ₂ per kg	1,70 kg CO ₂ per kg livsmedel	År
 Minskning av CO ₂ e till 2023	4 000	Tas fram av nämnd/bolagsstyrelse	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen ta fram en definition och metod för återrapportering på nämndnivå för indikatorn Andel inköpt kött och fågel med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i nivå med svensk lagstiftning, i kronor av totala värdet inköpt kött och fågel	2022-01-01	2022-12-31
 Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen ta fram mått och mätmetoder för stadens miljö- och klimatpåverkan från måltider i samarbete med utbildningsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden och äldrenämnden	2022-01-01	2022-12-31
 Stockholm Vatten och Avfall AB ska i samråd med kommunstyrelsen ta fram ett stadsövergripande kommunikationskoncept för ökad matavfallsinsamling i stadens verksamheter i samarbete med stadsdelsnämnderna, Stockholms stadshus AB, AB Familjebostäder, AB Stockholms hem, AB Svenska Bostäder, utbildningsnämnden, socialnämnden och servicenämnden	2022-01-01	2022-12-31
 Utbildningsnämnden ska i samråd med kommunstyrelsen ta fram mått och mätmetoder för stadens matsvinn i samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden, äldrenämnden och servicenämnden	2022-01-01	2022-12-31

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

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.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av fossil plast i enlighet med stadens klimathandlingsplan.	100 %		Tertial
I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska bidra till ökad cirkularitet genom att ställa krav på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter och varor som köps in.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska etablera miljökunskap inom upphandlingsförfarandet för att säkerställa miljö- och klimatkrav i inköpsprocessen.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska genom upphandling minska inköpen av plastprodukter och plastförpackningar i stadens verksamheter	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska genom upphandling stödja miljöförvaltningen i arbetet med att byta ut energieffektiva armaturer för mer energieffektiv belysning med lika eller förbättrad ljuskvalitet	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska genomföra implementering av nytt kostdatasystem i staden.	2022-01-01	2022-12-31
Servicenämnden ska tillsammans med miljö- och hälsoskyddsnämnden, trafiknämnden, Stockholm Business Region och kommunstyrelsen, främja närproducerad mat, bland annat genom upphandlingskrav samt möjlighet till torghandel	2022-01-01	2022-12-31

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

Servicenämnden ska inom ramen för målet *En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden* arbeta för att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för att förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Prismodellen ska vara transparent och bidra till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av förvaltningens tjänster. Bilden av stadens gemensamma administration ska vara tydlig och förvaltningens verksamheter och processer ska vara effektiva och medföra minskade kostnader för staden som helhet.

Upphandlingar ska genomföras 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.

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

Servicenämndens uppdrag är att effektivisera stadens administrativa funktioner, säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service samt att ta tillvara möjligheter till verksamhetsförbättringar, innovation, gemensamma arbetssätt och standardiserade lösningar. Inom ramen för uppdraget ingår 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.

Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver att utvecklingsinsatser görs i samarbete mellan serviceförvaltningen, processägare och

serviceförvaltningens kunder utifrån respektive roller. Förvaltningen prioriterar därmed att utveckla relation, dialog och samarbetsformer i syfte att gynna effektivisering av administrativa funktioner inom förvaltningar och bolag.




Nämndens grunduppdrag kvarstår från tidigare år men utredning och förberedelse för nya uppdrag genomförs under året, detta avser bland annat att förvalta stadens kontaktcenterplattform. En organisationsförändring och förstärkning av de interna stödfunktionerna görs för att möta kraven på ökad digitalisering och utvecklingsarbete.

Som ett led i effektiviseringsarbetet har nämnden under 2021 infört ett förvaltningsgemensamt ärendehanteringssystem som har i syfte att digitalisera och effektivisera förvaltningens ärendeprocesser. Med digitala flöden och digital information i ett samlat 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 året är det stort fokus på att utveckla handläggningsrutinerna och fullt ut nyttja systemstödet funktionalitet i syfte att nå uppsatta effektmål för införandeprojektet samt ledtider och kvalitetsmål till förvaltningens kunder.

För att minska nämndens kostnader kommer förvaltningen 2022 göra ytterligare minskningar på lokalytorna. En del av befintliga lokaler kommer att vidareuthyras till arbetsmarknadsförvaltningen och kvarvarande ytor kommer att struktureras om till ett aktivitetsbaserat kontor.

Nämndens uppdrag 2022 är att inför år 2023 göra en prisreducering motsvarande en procent på de av kommunfullmäktige beslutade obligatoriska tjänsterna. Prismodellen för verksamhetsområde ekonomi kommer under året ses över i samråd med kunder och processägare. Det är av stor vikt att prismodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av förvaltningens tjänster. En viktig del i arbetet med ny prismodell är också att möjliggöra effektiviseringsberäkningar som svarar mot framtida effektiviseringskrav. En ny prismodell för verksamhetsområde Ekonomi kommer att presenteras till 2023 års prislista.

Under året kommer indikatorer och nyckeltal, för att mäta och följa produktivitet och effektiviseringsvinster, vidareutvecklas i syfte att förbättra underlag för styrning, uppföljning och ökad transparens gentemot kunderna.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial
 Nämndens prognossäkerhet T2	+/-100 %	+/- 1 %	År

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

Förväntat resultat

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

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

Kommentar

Förvaltningen har god ekonomisk kontroll medbalans mellan kostnader och intäkter och en god prognossäkerhet.

I syfte att utveckla verksamheten mot målet att utföra tjänsterna i balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service har förvaltningen under 2021 genomfört ett införandeprojekt avseende gemensamt ärendehanteringssystem. Denna satsning är en betydande digitaliseringsutveckling som kommer ge ännu bättre service till kunderna, effektivisera ärendehanteringssystemet, skapa ökad transparens i dialogen med förvaltningens kunder utifrån kvalitetssäkrade underlag för fakturering samt förbättra förvaltningens styrning och uppföljning via statistik.

Till förvaltningsfasen av ärendehanteringssystemet har det etablerats ett objekt med en objektsorganisation vars syfte är stödja och vidareutveckla förvaltningens gemensamma ärendehanteringsprocesser. Objektsorganisationens bemanning består av rollerna objektsledare, objektledare it, systemadministratörer och superanvändare. Budget för objektet 2022 uppgår till 4,5 mnkr varav ca 2,1 mnkr är för kostnader för löpande drift och 0,5 mnkr för utvecklingsinsatser. Objektet finansieras via verksamheternas overhead påslag.

Servicenämnden har precis som föregående års budget fått i uppdrag av kommunfullmäktige att genom effektivisering göra en prisreducering om en procent på förvaltningens obligatoriska tjänster. Serviceförvaltningen har som tidigare år sett ett behov av en djupare analys kring beräkning av effektiviseringskrav för att få verklig effekt för kunderna, då en procent reduktion av priser inte nödvändigtvis leder till någon effektivisering. I nuvarande prismodell måste man ta hänsyn till både pris och volym för att säkra att reell effektivisering sker.

Förvaltningen genomför ett projekt inom verksamhetsområde ekonomi med syfte att ta fram förslag till ny prismodell för verksamhetsområdet som kan implementeras till prislista 2023. Projektet är en följd av tidigare genomlysning och lämnade rekommendationer som avser att skapa en prismodell som är mer lättöverskådlig och kan underlätta beräkning av effekthemtagning vid fortsatta effektiviseringar samt bidra till ökad kostnadsmedvetenhet. I projektet ingår också att se över kvalitetsnivåer och vad som ska ingå i respektive tjänst tillsammans med verksamhetens kunder och intressenter hos stadsledningskontoret.

Under året kommer förvaltningen även se över prismodell, uppdrag och tjänsternas utformning inom Kontaktcenters verksamhet. Syftet är att bättre möta nya förutsättningar för verksamheten liksom förändringar i beställarnas och uppdragsgivarnas behov. En anpassning

bör ske till dagens förutsättningar för att utveckla balansen mellan kostnadseffektivitet, kvalitet samt krav på service.

För att förbättra styrning, medarbetarengagemang samt att tydliggöra hur medarbetarnas arbete bidrar till uppfyllelsen av förvaltningens, och i förlängningen kommunstyrelsens, mål utvecklas under året arbetet med enheternas verksamhetsplaner och uppföljning.

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

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

Nämnden har i uppdrag att säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna samt effektivisera stadens administrativa funktioner och använda de möjligheter som en ökad digitalisering ger. Kostnaderna för stadens övriga förvaltningar och bolag ska minska till förmån för kärnverksamheterna.

Förvaltningar och bolag ska ha en tydlig bild av stadens gemensamma administration och alla de tjänster som förvaltningen tillhandahåller och förtroendet för verksamheten ska vara högt.

Förvaltningen ska verka för en mer lättöverskådlig prislista i samarbete med processägare och kunder. Under 2022 prioriteras utveckling av prismodell inom verksamhetsområde ekonomi och Kontaktcenter. I syfte att öka kännedom om serviceförvaltningens tjänster och identifiera ytterligare effektiviseringspotential inom stadens administration ska förvaltningen även verka för att öka bolagens engagemang i tjänster som beställs från servicenämnden.

Under året ska projekt *Införande av ärendehanteringssystem* övergå i förvaltning. Målet med ärendehanteringssystemet är bland annat att ge bättre service till kunderna, effektivisera ärendehanteringssystemet och skapa en rättssäker ärendehantering. 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 året är det stort fokus på att utveckla handläggningsrutinerna och fullt ut nytta systemstödet funktionalitet i syfte att nå uppsatta effektmål för införandeprojektet samt ledtider och kvalitetsmål till förvaltningens kunder. En viktig del i det är att utveckla kunskapsbaser och handläggarstöd i ärendehanteringssystemet. Vidare är fokus för året att utveckla e-tjänsternas användarvänlighet och funktionalitet för att ytterligare öka servicenivån och förenkla för förvaltningar och bolag som är i behov av förvaltningens tjänster. I syfte att förbättra det förvaltningsgemensamma underlaget för styrning och uppföljning kommer statistik och rapporter genererade från ärendehanteringssystemet vidareutvecklas under året.







Kommunstyrelsen har det styrande och samordnande ansvaret för att stödja verksamheterna i arbetet med innovation, digitalisering och it. Under året kommer förvaltningen bistå


kommunstyrelsen i att utreda behov och nyttor med att etablera en operativ stöd-/supportfunktion inom servicenämnden, avseende it, telefoni och digitalisering. Serviceförvaltningen ser positivt på utredningens syfte och anser att det finns betydande nyttor för stadens förvaltningar och bolag i att bland annat kunna få stöd i att realisera kvalitetsprogrammets intentioner avseende digitalisering och innovation samt att nyttja tillgänglig funktionalitet i stadens it-miljö.

Förvaltningen bidrar, genom enheten webb- och kommunikationsstöd inom Kontaktcenter, till det systematiska förbättringsarbetet inom staden med att tillgänglighetsanpassa information på stadens webbplatser. Det avser bland annat bearbetning av dokument och annat material som ska publiceras. Ett pilotprojektet ska under året genomföras för att etablera gemensamma arbetssätt för webbpublicering och för att säkerställa kvalitet och efterlevnad av lagkrav gällande tillgänglighet och personuppgifter, samt genom detta effektivisera stadens kommunikationsarbete. Arbetet sker i samarbete med stadsledningskontorets kommunikationsavdelning och inkluderar att utveckla standard och gemensamma arbetssätt på detta område för staden. Piloten omfattar stadens beställande nämnder och bolag.

Genom att tillhandahålla utbildning, stöd och support inom upphandling och inköp bidrar förvaltningen till att utveckla inköpsarbetet inom hela kommunkoncernen. Förvaltningen ska, i samråd med stadsledningskontoret, fortsätta bidra till en ökad e-handel med stadens leverantörer samt prioritera stöd och inriktning i upphandlingsarbetet. Arbetet med avtalsuppföljning ska stärkas. I samråd med stadsledningskontoret ska förvaltningen utveckla kategoribaserad inköpsstyrning, gemensamma processer samt systemstöd för upphandling, avtalshantering och inköpsanalys. Förvaltningen ska i samråd med stadsledningskontoret även löpande utreda förutsättningar för att etablera ytterligare inköpskategorier i stadens gemensamma kategoriorganisation. Förvaltningen ska ansvara för kommunkoncernens inköpskategorier el, måltider och livsmedel samt inredning.

Förvaltningen ska arbeta med fortsatt utveckling av medarbetarskap och ledarskap. Medarbetarna ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	År
 Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	93 %	93 %	År
 Andel upphandlingar där marknaddialog har genomförts	100 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År
 Index Bra arbetsgivare	84	84	År
 Sjukfrånvaro	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

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

Nämndmål: Servicenämnden effektiviserar stadens administration

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.

Kommentar

Servicenämnden ska inom ramen för sitt uppdrag arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Detta ska leda till sänkta kostnader för stadens övriga nämnder och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Nämnden ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av nämndens tjänster ska utvecklas för att möjliggöra fortsatta effektiviseringsvinster.

Förvaltningen ska verka för en mer lättöverskådlig prislista i samarbete med processägare och kunder. I syfte att öka kännedom om serviceförvaltningens tjänster och identifiera ytterligare effektiviseringspotential inom stadens administration ska förvaltningen verka för att öka bolagens engagemang i tjänster som beställs från servicenämnden.

Förvaltningens nyligen inrättade tvärfunktionella team, som arbetar med förvaltningsgemensam verksamhetsutveckling, ska under året etablera arbetssätt och rutiner för arbete framåt i enlighet med uppsatta mål i verksamhetsplan och objektplan.

Kommunstyrelsen har det styrande och samordnande ansvaret för att stödja verksamheterna i arbetet med innovation, digitalisering och it. Underåret kommer förvaltningen bistå kommunstyrelsen i att utreda behov och nyttor med att etablera en operativ stöd-/supportfunktion inom servicenämnden, avseende it, telefoni och digitalisering.

Serviceförvaltningen ser positivt på denna utredning och bedömer att det finns stora nyttor för förvaltningar och bolag i att kunna få stöd från serviceförvaltningen i bland annat realisering av kvalitetsprogrammets intentioner avseende digitalisering och innovation samt att nyttja tillgänglig funktionalitet i stadens it-miljö. Utredningen kommer genomföras under våren under ledning av stadsledningskontoret och i samarbete med referensgrupp från stadens förvaltningar och bolag.

Gemensamt ärendehanteringssystem

Införandeprojektet för nämndens gemensamma ärendehanteringssystem är mottaget i objektsorganisation för styrning av fortsatt förvaltning och utveckling i enlighet med stadens valda modell pm3. I syfte att skapa en effektiv styrning och uppföljning av objektet integreras objektplanen med styrning av ordinarie linjeorganisationer inom avdelningar och enheter. Objektplanen har därför upprättats i Stockholms stads styrmodell ILS (Integrerad ledning och

styrning). Målen i objektplanen kategoriseras utifrån uppdragen att vidmakthålla (användarstöd, support, kapacitet med mera), vidareutveckla och nyutveckla. Kopplat till målen finns även aktiviteter och indikatorer som följs upp löpande för att säkra effekthemtagning. Vidmakthållande sker inom ramen för objektorganisationen medan ansvaret för att vidareutveckla och nyutveckla ärendehanteringsprocesserna samt handläggningen i systemstödet ligger inom respektive verksamhetsområde. Vid förslag kring funktionalitet inom vidareutveckling och nyutveckling ska beslut fattas av objektledningen. Under året är det stort fokus på att utveckla handläggningsrutinerna och fullt ut nytta systemstödet funktionalitet i syfte att effektivisera, minska sårbarhet och personberoenden samt öka kvaliteten i ärendehandläggningen så att uppsatta effektmål för införandeprojektet samt ledtider och kvalitetsmål till förvaltningens kunder uppnås.

För att ytterligare öka servicenivån och förenkla för förvaltningar och bolag som är i behov av förvaltningens tjänster ska e-tjänsternas användarvänlighet och funktionalitet ses över och utvecklas. Delar i utveckling av e-tjänsterna är att säkra förvaltningsgemensam kompetens för e-tjänstebyggare samt att fastställa plan för utfasning av förvaltningens funktionsbrevlådor. Även förvaltningens kunskapsbaser ska under året utvecklas ytterligare, både för effektivare internt handläggarstöd och för att erbjuda effektiv hjälp till självhjälp till kunderna. Det ska vara enkelt att hitta informationen kunden söker, det ska vara lätt att göra rätt.

Förvaltningen kommer under året att vidareutveckla uppföljning via tillgänglig statistik och rapportuttag från det gemensamma ärendehanteringssystemet i syfte att förbättra det förvaltningsgemensamma underlaget för styrning och uppföljning. I syfte att ytterligare effektivisera de administrativa processerna fortsätter arbetet med att digitalisera förvaltningens faktureringsprocesser. Det finns ett behov av att ena hanteringen inom förvaltningen och statistikuttag från ärendehanteringssystemet är en förutsättning för effektivisering. En annan faktor för effektivisering är att tidrapportering avseende utförande av tjänster utvecklas och hålls enhetlig. Förnyad undersökning av i vilken mån stadens inköpssystem kan användas även för beställning av förvaltningens frivilliga tjänster kommer göras under året. Syftet är att undersöka möjligheter för förenklad hantering av överenskommelser och avtal med förvaltningens kunder.

Projekt SIKT2 och upphandling av kontaktcenterplattform

Stadens arbete med att förnya avtalen för drift och förvaltning av centrala system, programvarulicenser, datakommunikation och även nya avtal om telefoni och kontaktcenterplattform inom projekt SIKT 2 kommer att påverka förvaltningens verksamhet i olika omfattning.

Förvaltningens nya uppdrag, att förvalta stadens kontaktcenterplattform, förbereds som en del i projektet upphandling av kontaktcenterplattform inom SIKT2. Uppdraget innebär att serviceförvaltningen tar emot införandeprojektet i driftsfas och att fortsatt förvaltning och utveckling styrs och organiseras enligt objektstyrningsmetodiken pm3. Under året ska det nya uppdragets dimensioner, finansiering och organisering utredas och beslutas i samråd med stadsledningskontoret.

Förnyelsen av det nya telefoniavtalet inom SIKT 2-upphandlingen med infrastruktur för kommunikation samt både mobil och fast telefoni har en stor påverkan på en

serviceorganisation som Serviceförvaltningen. Härmed ges fler och moderna möjligheter till digitaliserade tjänster och stöd för området. Omfattning och det nya systemavtalets påverkan som bland annat omfattar ny version av Agresso är i dagsläget inte helt klargjord vad det innebär konkret för det kommande året.

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har kundens fokus i hanteringen av deras ärenden och hjälper dem att lösa dessa genom att ge effektiv och korrekt service, och här spelar förvaltningens ärendehanteringssystem en nyckelroll. Genom att utveckla smartare e-tjänster och ta fram en informativ och lättillgänglig kundinformation vill verksamhetsområdet arbeta för att få nöjdare kunder. Under året kommer verksamhetsområde ekonomi därför fortsätta att både förenkla uppsättningen där så är möjligt och att utveckla och förenkla arbetssätt i systemet för intern effektivisering. En viktig del i utvecklingen blir också att vidareutveckla både verksamhetens och förvaltningens e-tjänster då detta är en förutsättning för att verksamhetsområdet på sikt ska kunna minska antalet funktionsbrevlådor.

Under slutet av 2021 påbörjades införandet av automatiska filinläsningar i kundreskontra och leverantörsreskontra. Arbetet med att slå på automatiken sker succesivt och kommer fortgå under 2022. I samband med införandet kommer verksamhetsområde ekonomi se över och justera arbetssätt för att hitta effektivast möjliga hantering internt.

Under 2021 skulle automatiska leverantörsupplägg och leverantörskontroller införas. Detta blev dock inte möjligt att genomföra i stor skala. Endast en pilot, Stockholm Hamnar, infördes under slutet av 2021. Detta innebär att verksamhetsområde ekonomi kommer behöva arbeta fram arbetssätt under 2022 för den nya hantering som blir följden när man slår på funktionaliteten för stadens alla förvaltningar.

Det täta samarbetet mellan stadsledningskontorets internationella avdelning och verksamhetsområde ekonomi kommer fortsätta under året. Verksamheten kommer delta i olika sammanhang och där fortsätta sprida information om det stöd förvaltningen kan erbjuda avseende den ekonomiska redovisningen inför och under ett EU-projekt.

Under året kommer verksamhetsområde ekonomi arbeta för att fortsätta utveckla tjänsten för hyresadministration avseende andrahandsuthyrning, med syfte att stötta verksamheterna ytterligare.

Stadsledningskontoret kommer under året driva ett projekt för utbildningskoncept avseende det stadsgemensamma ekonomisystemet Agresso i samarbete med verksamhetsområde ekonomi och enheten webb och kommunikation hos Kontaktcenter. Detta projekt kan bidra till att stötta och underlätta för kundernas ekonomiavdelning både i upplärning av nya medarbetare och i att sprida kunskap och information om hantering av specifika moment eller om nyheter i ekonomisystemet.

Inom verksamhetsområde ekonomi kommer en särskild satsning göras för att implementera kundens fokus och kundfokus i hela verksamheten. Alla ska känna att de "äger" kunden och arbeta för att lösa kundens problem – oavsett vad frågan gäller. Verksamheten vill också arbeta mer med att nå ut till ny personal i förvaltningarnas ekonomifunktion.

Verksamhetsområde lön och pension

Verksamhetsområde lön och pension är Stockholms stads gemensamma löne- och pensionsadministration. Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamhetsområdet med att utifrån kundernas behov kontinuerligt förbättra de gemensamma löne- och pensionsprocesserna med mål att effektivisera dessa för staden som helhet.

Utveckling av nya och befintliga tjänster inom löne- och pensionsområdet görs i dialog processägare och kunder. Förbättrade och förenklade blanketter ska tas fram i samarbete med processägaren.

Verksamheten följer omvärldens förändringar inom löne- och pensionsområdet och det är tydligt att ökad digitalisering minskar kostnaderna och kortar ledtider. Ärendehanteringssystemet ger möjligheter till ett mer effektivt system att ta fram statistik och enklare hantering för att skapa fakturaunderlag. Under året kommer verksamhetsområdet att utreda möjligheten att leverera digitala intyg till stadens medarbetare via exempelvis Kivra.

Inom verksamheten kommer en särskild satsning göras för att öka kundnöjdheten samt implementera kundens fokus i hela verksamheten. Alla ska stödja kunderna och kunna hänvisa rätt inom staden.

Verksamhetsområde Kontaktcenter

Förvaltningen ska i samarbete med processägare och kunder se över Kontaktcenters tjänster, uppdrag och prissättning. Översynen bör belysa såväl utformning som innehåll och avgränsningar för tjänsterna, inte minst för att kunna hantera säsongsmässiga och oväntade plötsliga öknningar av inflöde som ofta sker. Översynen bör även bidra till en mer lättöverskådlig prislista samt flexibel prissättning både för obligatoriska tjänster och modell för prissättning för frivilligt överenskomna tjänster. Utformningen av prismodell bör ge möjlighet att beskriva hur Kontaktcenters tjänster bidrar till förbättrad service och ökad nytta i stadens totala serviceprocess samt ge möjlighet till en ökad kostnadsmedvetenhet och fortsatta effektiviseringar inom stadens verksamheter.

Verksamhetsområde upphandling och inköp

Verksamhetsområde upphandling och inköp genomför centrala upphandlingar men bistår även nämnder och bolag med upphandlingsstöd. Under 2022 kommer arbetet med avtalsuppföljning att stärkas och utvecklas ytterligare i enlighet med stadens avtalsprocess. Verksamheten är viktig i arbetet med att minska stadens klimatavtryck genom möjligheten att ställa krav på miljö och klimat i stadens upphandlingar.

Stadens inköp ska styras i så hög utsträckning som möjligt till stadens inköpssystem och målgruppsanpassad utbildning ska erbjudas stadens beställare. Verksamheten har en viktig roll i arbetet med att utveckla kommunkoncernens kategoribaserade inköpsstyrning.

Verksamhetsområde rekrytering

Verksamhetsområde rekrytering tillhandahåller rekryteringstjänster till självkostnadspris till alla stadens förvaltningar och bolag. Verksamheten erbjuder även öppna och skräddarsydda utbildningar i kompetensbaserad rekrytering som syftar till att staden ska göra bättre och effektivare rekryteringar för alla inblandade parter.

Verksamhetsområdet kommer att arbeta vidare med digitala rekryteringsprocesser och att effektivisera urval genom så kallade screeningtester. Den digitala referenstagningen fortsätter och kandidaterna åläggs ett ökat ansvar i detta, vilket ökar transparensen och effektiviserar denna del i rekryteringsprocesserna. Verksamhetsområdet kommer under året att erbjuda ett nytt paket för enkel personbedömning för socionomer. Från och med 2022 har staden enbart ett externt ramavtal för rekrytering av förvaltnings- och bolagschefer.

Verksamhetsområde lokalplanering

Nämnden har uppdraget att genom verksamhetsområde lokalplanering ansvara för den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen. Funktionen uppdrag har utökats från och med 2022 med att ”utöver tidigare uppdrag genomföra hyresförhandlingar”. Detta kommer att specificeras i en tillämpningsanvisning utfärdad av stadsdirektören. Lokalplanering kommer sannolikt att utöka hyresförhandlingsfunktionen under året.

Stadens lokaladministrativa system LOIS systemförvaltas av förvaltningen på uppdrag av stadsledningskontoret. Under 2022 kommer så kallad autoattest att införas. Det innebär att inkomna hyresfakturer automatiskt stäms av med uppgifterna som är registrerade i LOIS. Stämmer dessa överens attesteras fakturan automatiskt. Då det är stor mängd hyresfakturer kommer detta att innebära en betydande effektivisering för staden samtidigt som det ställer högre krav på att uppgifterna i LOIS är korrekta.

Från 2020 erbjuds även nämnderna tjänsten att registrera inhyrningsavtal avseende lokaler och lägenheter i LOIS och allt fler nämnder använder denna tjänst. Utöver detta konstateras att nämnderna har ett allt större behov av support. Under 2022 bör därför ses över hur arbetet med LOIS, på såväl kommunövergripande som lokal nivå ska ske. För serviceförvaltningen kan den ökade efterfrågan innebära att ytterligare en medarbetare behöver anställas.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering.	15 %		Tertial
Andel ärenden i ärendehanteringssystemet som inkommer via e-tjänster	30 %		Tertial
Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde ekonomi	8		Tertial
Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde Kontaktcenter	8		Tertial
Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde lokalplanering	4		Tertial
Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde rekrytering	10		Tertial
Kundernas nöjdhet med servicen som helhet inom Kontaktcenter	86		Tertial
Verksamhetsområde ekonomi har nöjda kunder	73		Tertial
Verksamhetsområde lokalplanering har nöjda kunder.	90		Tertial
Verksamhetsområde lön och pension har nöjda kunder	78		Tertial
Verksamhetsområde rekrytering har nöjda kunder	97		Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Verksamhetsområde upphandling och inköp har nöjda kunder gällande uppdragsupphandlingar.	90		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen bistår kommunstyrelsen i att utreda behov och nyttor med att etablera en operativ stöd-/supportfunktion inom servicenämnden, avseende it, telefoni och digitalisering.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska delta i projekt för utbildningskoncept i Agresso	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska fastställa roller och uppdrag för en central controllerfunktion i syfte att utveckla styrning och uppföljning via rapportuttag från ärendehanteringssystemet	2022-01-01	2022-04-30
Förvaltningen ska formulera uppdrag och mål för förvaltningsgemensam verksamhetsutveckling som bedrivs inom förvaltningens tvärfunktionella team.	2022-01-01	2022-04-30
Förvaltningen ska i enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner utreda hur kunddialogerna kan utvecklas som en del av verksamhetsutvecklingen	2022-01-01	2022-08-31
Förvaltningen ska ta fram en gemensam målbild och ett gemensamt koncept avseende utveckling och implementation av e-tjänster, såväl befintliga som nya.	2022-01-01	2022-05-31
Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2020-08-31	2022-12-31
Förvaltningen ska under året i samverkan med kunder och processägare ta fram ett förslag till reviderad prismodell inför 2023 för verksamhetsområde ekonomi.	2022-01-01	2022-05-31
Förvaltningen ska utreda hur metodiken för kundundersökningar kan bli mer likartad inom förvaltningen	2022-01-01	2022-08-31
Förvaltningen ska utreda hur rapporteringsrutiner och verktyg för mätning av intern tidsåtgång för genomförda tjänster kan utvecklas och göras mer enhetligt	2022-01-01	2022-08-31
Förvaltningen ska utveckla benchmarking med andra Shared service organisationer i syfte att öka samarbete kring organisering, tjänsteutbud, effektivitetsmått med mera.	2022-01-01	2022-08-31
Förvaltningen ska utveckla sina arbetssätt i systemstöd för ärendehantering i syfte att effektivisera och öka kvaliteten ärendehandläggningen	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska utveckla ärendehanteringssystemet med tillhörande e-tjänst för verksamhetsområde rekryterings ärenden.	2022-01-01	2022-09-30
Förvaltningens ska utreda förutsättningar och möjligheter för automatisering av faktureringsprocess	2021-01-01	2022-04-30
I syfte att fastställa en långsiktig målbild för utveckling i enlighet med kvalitetsprogrammets delar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering ska förvaltningen ta fram en plan för strategisk it med tillhörande aktivitetslista för genomförande	2022-01-01	2022-08-31
Nämndens riktlinjer för direktupphandling ska ses över efter att nya bestämmelser införs 1 februari för upphandlingar under tröskelvärdena och direktupphandlingar	2022-02-01	2022-12-31
Samtliga verksamhetsområden ska följa upp effektmål ett år efter införandet av gemensamt ärendehanteringssystem samt vid behov ta fram andra/ytterligare indikatorer som mäter effektivitet i ärendehantering.	2022-01-01	2022-12-31

Nämndmål: Servicenämnden optimerar och utvecklar stadens gemensamma inköp för framtiden

Förväntat resultat

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

Kommentar

Offentlig upphandling kan med fördel användas som verktyg för att pröva nya lösningar och utveckla stadens verksamheter. Upphandling och inköp, i samråd med stadsledningskontoret, fortsätter att utveckla kategoribaserad inköpsstyrning.

Förvaltningen ansvarar för de tre inköpskategorierna, livsmedel och måltider, el samt inredning. Gällande el, hanterar förvaltningen all handel för hela kommunkoncernen i enlighet med beslutad elhandelspolicy.

Genom att tillhandahålla utbildning, stöd och support inom upphandling och inköp bidrar förvaltningen till att utveckla inköpsarbetet inom hela kommunkoncernen. Upphandling och inköp ska, i samråd med stadsledningskontoret, fortsätta att bidra till en ökad e-handel med stadens leverantörer samt prioritera stöd och inriktning i upphandlingsarbetet.

En viktig del i inköpsarbetet är avtalsuppföljning. Arbetet med att utveckla den systematiska avtalsuppföljningen fortsätter och ska stärkas, för att kontrollera att ingångna avtal efterlevs och att stadens beställare får den leverans som efterfrågas.

En förutsättning för ett bra upphandlingsarbete är marknadsdialoger. Det ger en förståelse till de olika marknadernas förutsättningar att svara upp mot stadens behov. Utifrån analyserna kan olika alternativ övervägas för paketering och uppdelning av de olika centralupphandlingsområdena för att underlätta för fler leverantörer att lämna anbud i stadens upphandlingar samt utröna möjligheterna för innovationsupphandling.

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

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

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.

Kommentar

Nämndens roll som arbetsgivare innefattar ansvaret för att medarbetarna ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv och möjlighet att bidra till innovationer och utveckling.

Ledarskapet ska präglas av de kompetenser som beskrivs i stadens nya chefsprofil; att ha en helhetssyn, att vara utvecklingsinriktad, mål och resultatorienterad, tydlig och att verka för samarbete. Förvaltningens ledarskapsidé ska utvärderas och utvecklas för att fånga samtliga kompetenser i chefsprofilen. En långsiktig plan för utvecklingsinsatser för att stärka cheferna i sitt ledarskap ska tas fram och påbörjas under året i enlighet med stadens ledarskapsmodell ”Full range leadership model”.

För att ses som en attraktiv arbetsgivare och möta förväntningar i det nya arbetslivet efter en längre tid av arbete hemifrån har förvaltningen infört ett flexibelt arbetssätt, där medarbetare ges möjlighet att bedriva arbete från annan plats än kontoret när verksamheten så tillåter. Ett aktivitetsbaserat arbetssätt införs på kontoret vid halvårsskiftet och lokalen byggs om för att underlätta samarbete, stödja digitala lösningar och erbjuda en inspirerande arbetsmiljö. Visionen för de nya lokalerna och det aktivitetsbaserade arbetssättet beskriver förvaltningen ska skapa en arbetsplats att vara stolt över. Arbetsplatsen ska stödja digitala arbetssätt och ge utrymme för ökat samarbete och underlätta erfarenhetsutbyte. Utformningen av lokalen ska uppmuntra kreativitet och underlätta möten och passa för olika behov och arbetsuppgifter och samtidigt vara flexibla för framtida förändrade förutsättningar. I samband med detta flyttar också arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor in i lokalen och vissa delar och funktioner kommer att vara gemensamma. Inför detta involveras medarbetare i framtagande av gemensamma och nya arbets- och förhållningssätt.

Förvaltningen kommer att fortsätta att utveckla det långsiktiga arbetet för ett gott bemötande i effektiva kundmöten. Genom utbildningsinsatser och coaching i grupp och individuellt samt genom utbildning av vardagscoacher inom Kontaktcenter ska kvaliteten och kompetensen bibehållas och samtidigt skapa en trygghet för medarbetarna i de dagliga kundkontaktarna.

En förutsättning för effektivisering är att arbeta med utveckling och förnyelse. Genom omvärldsbevakning och att systematiskt ta tillvara idéer och förbättringsförslag från chefer, medarbetare och kunder utvecklar och förbättrar alla verksamheter sina processer. Samtliga

medarbetare ska vara delaktiga i att kontinuerligt utvärdera arbetssätt och ges möjlighet att föreslå förbättringar. Förvaltningens olika uppdrag har många gemensamma utmaningar och det är avgörande för den framtida utvecklingen att det interna lärandet ökar. Ett samordnat arbete med tydliga strukturer ska öka förutsättningarna för effektiva lösningar.

Sjukfrånvaron ska analyseras regelbundet. Förvaltningen ska ha ett aktivt arbete med tidiga signaler på ohälsa och åtgärder ska vid behov vidtas i syfte att sänka den längre sjukfrånvaron.

För att möta behovet av effektivisering genom digitalisering skapas en ny avdelning inom förvaltningens interna stöd, utvecklingsavdelningen vid sidan av den administrativa avdelningen. Förändringen skapar en ökad tydlighet och ökar förutsättningarna att möta verksamhetens behov av stöd i interna utvecklingsfrågor.

En arbetsdifferentieringsanalys har genomförts på förvaltningen i samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen och resultatet visar att det finns goda möjligheter att erbjuda sysselsättning för en person som idag står utanför arbetsmarknaden. Detta i syfte att avlasta organisationen med avgränsade och rutinmässiga arbetsuppgifter.

Rutinerna för det systematiska arbetsmiljöarbetet ska utvärderas och kompletteras med rutiner för systematisk uppföljning av den lokala samverkan samt det arbetsmiljöarbete som bedrivits under året.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal medarbetare som har genomfört utbildningen "Informationssäkerhet för medarbetare i Staden"	100 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska införa och utveckla ett aktivitetsbaserat arbetssätt.	2021-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska ta fram en långsiktig plan för chefsutveckling och genomföra aktiviteter som stärker cheferna i sitt ledarskap.	2022-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska utifrån kompetensutvecklingsplan för 2022 genomföra utvecklingsinsatser för chefer och medarbetare i syfte att nå de långsiktiga målen i kompetensförsörjningsplanen.	2021-01-01	2022-12-31
Förvaltningen ska utvärdera ledarskapsidén mot den nya chefsprofilen.	2021-01-01	2022-04-30

Redovisning av ekonomi

Nämndens ekonomiska förutsättningar

I det följande redovisas förvaltningens ekonomiska förutsättningar för året.

Utöver ärendet redovisas i blanketter (bilaga 1) nämndens budget, kostnadsanalys, omslutningsförändringar, investeringar, samt resultatenhet. Vidare biläggs förslag till prislista för nämndens tjänster.

Budgetförutsättningar

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

Förvaltningen är stadens kompetenscenter som har både en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade inriktning på kompetens. Förvaltningen konstaterar också att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade, en situation som väntas fortgå under 2022. Dimensioneringen är särskilt utmanande för verksamhetsområde Lokalplanering, Rekrytering och Upphandlingsstöd som helt verkar på konkurrensutsatt marknad med frivilliga tjänster. Efterfrågan på dessa tjänster är hög och arbetsbelastningen är inte långsiktigt hållbar, inom vissa områden har förvaltningen även längre väntetider för kunderna än önskvärt. Under 2022 fortsätter förvaltningen att förstärka inom verksamhetsområde Lokalplanering, Rekrytering och Upphandlingsstöd. För att uppnå en hållbar belastning och få ner väntetiderna kommer en större marginal i bemanningen att skapas.

De totala kostnaderna för 2022 är budgeterade till 279,0 mnkr. Kostnaderna finansieras främst av stadsintern försäljningsintäkter reglerade i avtal mellan servicenämnd och respektive övriga nämnd och bolag. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa. De ekonomiska förutsättningarna kan ändras under budgetåret beroende på förändringar i volymer och efterfrågan på förvaltningens tjänster.

Personalomkostnadspålägget är förändrat i förhållande till 2021 från 41,45 procent och uppgår till 41,05 procent för år 2022.

Budget per verksamhet

För nämnden gäller att budgeten ska redovisas i tabellform enligt nedan, uppdelning per verksamhetsområde görs i enlighet med stadens centrala krav. Från och med 2022 gör förvaltningen en organisationsförändring avseende de centrala stödfunktionerna Administrativa avdelningen och Staben. Staben upphör och dess medarbetare och ansvarsområden placeras i en ny Utvecklingsavdelning. Målsättningen med denna organisationsförändring är att rusta förvaltningen med ökat fokus och kompetens inom it och digitalisering för framtida utveckling och nya uppdrag. Målet är även att skapa möjligheter att stärka förvaltningens arbete med informationssäkerhet och dataskydd kopplat till utveckling och digitalisering. Budgeterade kostnader för Utvecklingsavdelningen avser kostnader för personal samt utveckling av it och telefoni. Här ingår även kostnader för förvaltning och utveckling av objekt ärendehanteringssystem, som totalt uppgår till ca 4,5 mnkr.

I "nämnd och administration" ingår kostnader för nämnd, förvaltningschef, administrativa avdelningen samt övriga gemensamma kostnader som t.ex. lokalkostnader. I syfte att sänka lokalkostnaderna har förvaltningen sedan 2020 arbetat för att minska förhyrda lokalytor. Tidigare hyresavtal som sträckte sig till mitten av 2021 omfattade totalt 5901 kvm. I mitten av

2021 tecknades ett nytt femårigt hyresavtal omfattande 5423 kvm. I samband med det tecknas även en överenskommelse om vidareförhyrning av lokaler till arbetsmarknadsförvaltningen vilket från juni 2022 innebär att:

- Serviceförvaltningen nyttjar 2881 kvm exklusivt
- Arbetsmarknadsförvaltningen nyttjar 1270 kvm exklusivt
- Serviceförvaltningen och arbetsmarknadsförvaltningen nyttjar 1280 kvm gemensamt.

Under 2022 kommer lokalerna byggas om för att göra lokalerna ändamålsenliga för ett aktivitetsbaserat arbetssätt samt anpassa lokalerna för samnyttjande med arbetsmarknadsförvaltningen. Ombyggnaden planeras kosta ca 12 mnkr och kommer att avbetalas via hyrestillägg under kontraktstiden. Kostnaderna för de gemensamma ytorna kommer att fördelas mellan servicenämnden (75%) och arbetsmarknadsnämnden (25%).

Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Netto
Nämnd och administration	36,9	0,1	-36,8
Lön och Pension	43,2	58,9	15,7
Upphandling och inköp	43,6	51,2	7,7
Ekonomi	59,2	75,8	16,6
Kontaktcenter	45,3	58,6	13,3
Utvecklingsavdelningen	21,1	0,0	-21,1
Rekrytering	16,8	20,6	3,8
Lokalplanering	11,7	13,8	2,2
Finansiella kostnader	1,3	0,0	-1,3
Summa	279,0	279,0	0,0
Resultatfond	0,0	0,0	0,0
Resultat efter disposition	279,0	279,0	0,0

Ekonomiska förändringar mellan åren 2020-2022

Ekonomiskt utfall	År 2020 (bokslut)	År 2021 (prognos okt)	År 2022 (budget)
Kostnader	259,2	260,5	279,0
Intäkter	262,0	261,8	279,0
Resultat före disposition	2,8	1,3	0,0

Ökningen av intäkter och kostnader mellan 2020 och 2022 beror främst på ökade volymer och nya uppdrag.

Investeringar

Service­nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsmedel från kommunfullmäktige avseende investeringar i maskiner och inventarier (se bilaga 1).

Försäljningar av anläggningstillgångar

Resultatenheter

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt gällande regelverk.

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Budgetjusteringar

Omslutningsförändringar

Omslutningen om 279,0 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens nämnder och bolag (se bilaga 1).

Medel för lokaländamål

Övriga ekonomiska redovisningar

Särskilda redovisningar

Agenda 2030

Kommunstyrelsen har utsett målansvariga nämnder för de 17 olika målen i Agenda 2030. Servicenämnden är inte utsedd men bidrar till dessa mål. Stadens prioriterade områden för hållbarhetsarbetet är ökad jämställdhet, öka den sociala inkluderingen, minskad ojämlikhet och minskad klimatpåverkan.

Förvaltningen ser främst möjligheter att skapa goda förutsättningar för minskad klimatpåverkan. Genom att uppfylla kraven i stadens miljöprogram, med tillhörande handlingsplaner, bidrar förvaltningen till de globala målen om hållbar konsumtion och produktion samt bekämpa klimatförändringarna.

Servicenämnden ska genom de centrala ramavtalen 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.

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.

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 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 skapar 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 sociala klausuler och sysselsättningsbefrämjande krav ställs i upphandlingar där så är lämpligt.

Förvaltningen arbetar aktivt med jämställdhetsintegrering genom att säkerställa att samtliga medarbetare i början av sin anställning genomgår förvaltningens interna jämställdhetsintegreringsutbildning. Därigenom säkerställs att samtliga medarbetare medvetandegjorts av vikten av att ständigt beakta dessa frågor i det dagliga arbetet och i mötet med invånarna. Inför den årliga löneöversynen görs en kartläggning och analys av löneläget inom förvaltningen i syfte att fånga upp eventuella ojämlikheter i lönesättning mellan män och kvinnor. Vid nyanställningar används genomgående en kompetensbaserad rekrytering, vilket säkerställer att val av kandidater och anställning sker oaktat kön. På så sätt bidrar förvaltningen till mål nummer 5 om jämställdhet.

Inom förvaltningen ingår det i den gemensamma kompetensen att ha kunskap kring jämställdhetsfrågor. Som en del i introduktionen fortsätter verksamhetsområde rekrytering med en utvecklad utbildning för alla nyanställda med fokus på jämställdhet och normkritik. Utbildningen är ett komplement till bemötandeutbildning. Normkritik handlar om att synliggöra, kritisera och förändra strukturer, sociala och språkliga normer som begränsar livet för både våra kunder och medarbetare.

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.

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 kan vid behov ge service på finska, och ge service via telefon på arabiska, turkiska och spanska vid behov. Verksamheten har ett kontinuerligt samarbete med stadsledningskontoret och äldreförvaltningen kring pågående satsningar och utbildning kring dessa frågor.

Systematiskt kvalitetsarbete

Stadens system för integrerad styrning och ledning stödjer verksamheterna att ha tydligt fokus

på resultat. Nämndens strategiska arbete med kvalitetsutveckling utgår från fokus på resultat och effekter för kunder. Resultatperspektivet finns med i verksamhetsplanering, uppföljning, och rapportering.

Särskilt fokus under året kommer att fortsatt ligga på det utvecklingsarbete som påbörjats under 2021 inom förvaltningens gemensamma ärendehanteringssystemet.

Förvaltningen deltar i stadens gemensamma aktiviteter och nätverk för att sprida goda idéer och metoder inom olika verksamheter, exempelvis stadens kvalitetsnätverk, kvalitetsutmärkelsen och Framsteget.

I linje med stadens kvalitetsprogram ska förvaltningen ha målgruppens fokus. För serviceförvaltningens del är målgruppen kunder, i form av förvaltningar och bolag, samt medborgarna i kontakter med Kontaktcenter. Styrsignalerna i programmet är tydliga ur ett kundperspektiv och förvaltningen arbetar med att kunderna får en effektiv och god service. Kundernas synpunkter värdesätts, tas tillvara och utgör en viktig grund för kvalitetsutveckling. Medarbetarna uppmuntras till att vara engagerade och nytänkande för att utveckla verksamheten. Detta möjliggörs genom att medarbetare ges utrymme, incitament och verktyg för att omsätta goda idéer till verksamhetsutveckling.

Innovationer och digitala arbetssätt leder till effektivitet och ökad kvalitet för verksamheten. Utveckling av nya arbetssätt har som avsikt att underlätta vardagen för förvaltningens kunder och avlasta förvaltningens medarbetare. Under 2022 kommer förvaltningen att arbeta samlat utifrån stadens nya kvalitetsprogram och de fokusområden och grundläggande förhållningssätt för ökad kvalitet som är särskilt viktiga att beakta i kvalitetsutvecklingen.

Flertalet samlade utvecklingsinitiativ kommer påbörjas under 2022. Bland annat kommer ett tvärfunktionellt team med representanter från flertalet avdelningar tillsättas, i syfte att bedriva förvaltningsgemensam verksamhetsutveckling. Arbetet kommer att ledas av utvecklingsavdelningen inom ramen för uppdraget att verka som förvaltningsövergripande motor för utveckling. Teamet bidrar till utveckling av förvaltningens styrning- och uppföljningsprocesser inom avdelningar och enheter och driver förvaltningsövergripande utvecklingsfrågor på uppdrag av utvecklingschef/förvaltningschef och i enlighet med verksamhetsplan och objektplan.

Serviceförvaltningens interna och extern samverkan bidrar till systematisk kvalitetsutveckling och en ökad digitalisering och innovationskapacitet. I dialog och samverkan med olika aktörer sker ett ömsesidigt lärande. För förvaltningens digitaliseringsprojekt ska det finnas tydliga metoder för projektarbete, uppföljning och utvärdering som leder till effektivisering och/eller ökad kvalitet och tydlig kundnytta. Förvaltningen samverkar för innovation och strategiska digitaliseringsfrågor med olika aktörer bland annat stadsledningskontoret, övriga förvaltningar, näringsliv och akademi. Under år 2022 kommer förvaltningen ta fram en it-strategi med tillhörande aktivitetslista i syfte att öka kvaliteten och systematiken i kommande digitaliseringsprojekt.

Förvaltningen kommer under 2022 lägga särskilt fokus på att utveckla följande områden:

- Under 2022 prioriteras arbetet med att skapa och sätta strukturer för ett förvaltningsövergripande team i syfte att driva förvaltningsgemensam

verksamhetsutveckling.

- Framtagande av en it-strategi med tillhörande aktivitetslista i syfte att skapa ett långsiktigt fokus samt öka kvaliteten och systematiken i kommande digitaliseringsprojekt.
- Utredda hur metodiken för kundundersökningar kan bli mer likartad inom förvaltningen
- I enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner utreda hur kunddialogerna kan utvecklas som en del av verksamhetsutvecklingen
- Inleda samarbete med akademien i syfte att få inspiration och stöd i möjligheter till verksamhetsutveckling via innovation och digitalisering

Synpunkter och klagomål

Inom förvaltningen är synpunkter och klagomål värdefull information i verksamheternas kvalitetsutveckling. Förvaltningen tar emot förslag och idéer om förbättringar och klagomål, rättar till eventuella brister och återkopplar till den som framfört synpunkten eller klagomålet på verksamhetsnivå. För att ytterligare samordna och effektivisera synpunktshanteringen kommer processen kring inkomna synpunkter utvecklas för hantering i förvaltningens ärendehanteringssystem, vilket ökar möjligheten att uppfylla kvalitetsprogrammets intentioner.

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsområde ekonomi skickar årligen ut en enkät för att mäta NKI (Nöjd kund index) inom staden. I enkäten frågas bland annat hur verksamhetens kunder uppfattar verksamhetsområdets effektivitet i hantering, förmåga att erbjuda stöd och vägledning samt information. Mottagare är, utöver kontaktpersoner som har mycket kontakt med verksamhetsområdet, stadens samtliga förvaltningars ekonomichefer (eller motsvarande roll), redovisningsansvariga, samt övriga chefer. Enkätresultatet ligger till grund för att hitta förbättringsområden och utforma aktiviteter för att utveckla verksamhetens kvalitet och service ytterligare. Samtliga medarbetare involveras i diskussion kring enkätresultatet och för att ta fram förslag till aktiviteter.

Medarbetare lämnar också löpande förslag till kontinuerliga förbättringar utifrån önskemål eller behov som framkommit i den dagliga kommunikationen med kunder, i kundmöten eller som väckts av ett internt behov i det dagliga arbetet. Dessa förslag utvärderas, prioriteras och utvecklas inom verksamhetsområdet.

Ansvariga för processerna träffas regelbundet under året för att utbyta information, erfarenheter och idéer vilket bidrar till att sprida goda exempel inom verksamhetsområdet. Verksamhetsområdets kundansvariga fångar upp synpunkter och önskemål från verksamhetens kunder. Dessa synpunkter och önskemål dokumenteras och förmedlas vidare till berörda medarbetare inom verksamheten som vid behov vidtar åtgärd och därefter återkopplar till kunden. Verksamhetsområde ekonomi har också en särskild kundreferensgrupp. Kundreferensgruppen består av kontaktpersoner hos kundförvaltningar vilka anmält intresse att bidra med synpunkter på olika frågeställningar kring ansvarsfördelning, tjänster och tjänsteutformning som verksamheten skickar ut 8-10 gånger per år.

Under 2022 ska verksamhetsområde Ekonomi utreda möjligheten att mer regelbundet mäta kundnöjdheten för verksamhetens hantering av ärenden med hjälp av förvaltningens ärendehanteringssystem.

Verksamhetsområde lön och pension

Årligen skickas en kundenkät ut för att mäta NKI. I enkäten frågas bland annat hur verksamhetens kunder uppfattar verksamhetsområdets effektivitet i hantering, förmåga att erbjuda stöd och vägledning samt information. Mottagare är utöver kontaktpersoner som har mycket kontakt med verksamhetsområdet samtliga chefer inom förvaltningarna. Enkätresultatet ligger till grund för att hitta förbättringsområden och utforma aktiviteter för att utveckla verksamhetens kvalitet och service ytterligare. Samtliga medarbetare involveras i diskussion kring enkätresultatet och för att ta fram förslag till aktiviteter.

Verksamheten arbetar med ständiga förbättringar vilket innebär att medarbetare lämnar förslag löpande till kontinuerliga förbättringar, dels utifrån önskemål eller behov som framkommit i den dagliga kommunikationen med kunder, dels i kundmöten eller som väckts av ett internt behov i det dagliga arbetet. Dessa förslag utvärderas, prioriteras och utvecklas inom verksamhetsområdet

Verksamhetsområde Kontaktcenter

Som underlag för kvalitetsutveckling av service och bemötande sker kontinuerlig kundundersökning (tillgänglighet, lösningsgrad, service och bemötande) med fem frågor via telefonisystemet och även för epost-ärenden. Resultatet redovisas både för den enskilde medarbetaren och på total nivå som underlag för förbättringsarbetet. Medarbetarna får kontinuerlig coachning på individ och gruppnivå och under året ska ett system med vardagscoacher utvecklas som stöd för kundservicearbetet.

Via möten med beställande kunder och genom att delta i nätverk i samarbete med förvaltningar och bolag inom respektive verksamhetsområde kan Kontaktcenter få återkoppling på service och utförd leverans vilket också utvecklar samarbetet om tjänsterna.

Verksamhetsområde upphandling och inköp

Verksamheten följer upp hur nöjda användare i staden är med de uppdrag som verksamheten genomfört. Efter avslutade upphandlingsuppdrag och genomförda utbildningar får alla användare lämna betyg och synpunkter på genomfört uppdrag. Dessutom kan beställare i staden också lämna betyg och synpunkter på de samtal man har haft med inköpsupporten. Verksamheten följer också upp de anslutningar till stadens inköpssystem som görs med leverantörer till staden. All uppföljning kommer under 2022 att ses över och ensas för att kunna samla hela verksamhetens NKI.

Enheterna arbetar med ständiga förbättringar vilket innebär att medarbetarnas förslag till förbättring tas omhand inom enheterna. Vid eventuell prioritering görs den av verksamhetens ledningsgrupp.

Verksamhetsområde rekrytering

Verksamhetsområdet gör kundundersökningar via ett enkätverktyg efter varje avslutat uppdrag. Enkäten består av 11 frågor om hur uppdraget utförts och hur kontakten varit med

rekryteringskonsulten. Svarefrekvensen är hög, cirka 75 procent och resultatet presenteras på gruppnivå varje tertiäl och bidrar till löpande justeringar och förbättringar i arbetssätt. Rekryteringskonsulterna får varje månad sina egna resultat i en egen rapport. Dessa diskuteras med verksamhetschefen. Resultaten har sedan starten 2014 legat på en hög och jämn nivå med ett totalt snitt på mellan nio och tio på en tiogradig skala där tio är högsta betyg.

2021 implementerade verksamhetsområdet ytterligare en kvalitetsuppföljning via enkätverktyg där resultatet efter rekryteringen följs upp med en enkel fråga: Hur väl matchar din nya medarbetare tjänsten den anställdes för? Denna skickas enbart till de uppdragsgivare där verksamheten stöttat genom hela rekryteringsprocessen i ett så kallat stort paket eller chefspaket. Denna enkät skickas fyra gånger per år och resultatet följs upp på gruppnivå.

Verksamhetsområdet skickar även enkäter vid motsvarande två tillfällen till de kandidater som fick tjänsten. Det hade varit önskvärt att skicka även till kandidater som inte fick tjänsten men detta är inte integrerat i stadens rekryteringssystem så hanteringen blir för kostsam. Resultaten och kommentarerna från samtliga enkäter används löpande i det systematiska kvalitetsarbetet för ständiga förbättringar. Samtliga enkäter ses över varje år i samband med verksamhetsplaneringen.

Verksamhetsområde lokalplanering

Lokalplanering genomför under ett år cirka 100 olika uppdrag. I samband med att ett uppdrag avslutas skickas en enkät till uppdragsgivaren. Enkätsvaren sammanställs och följs upp. De eller den medarbetare som arbetat med ett uppdrag skriver, beroende på uppdragets storlek, antingen enskilt, med kollegor eller tillsammans med uppdragsgivaren en avslutsrapport. Avslutsrapporterna tas upp och diskuteras på avdelningens så kallade kunskapsmöten.

Intern kontroll

Förvaltningen har ett system för intern kontroll som beskriver de olika delarna och de olika rollerna i den interna kontrollen. Genom systematiska kontroller säkerställs att förvaltningen bedriver ett arbete i enlighet med regler och riktlinjer för att uppnå de beslutade mål som styr förvaltningens arbete. Arbetet med intern kontroll pågår ständigt i verksamheten, dokumenteras och följs upp i samband med tertiälrapport 2.

Väsentliga processer är identifierade och åtgärder för att undvika oönskade händelser beskrivs i förvaltningens väsentlighets- och riskanalys. Vissa processer ska särskilt beaktas och förs också in i internkontrollplanen. Under året ska förvaltningen arbeta vidare med att säkerställa att förvaltningen bedriver ett systematiskt informationssäkerhetsarbete och att personuppgifter hanteras i enlighet med dataskyddsförordningen. Därutöver kommer ett särskilt fokus ligga på att förvaltningen följer stadens anvisning för identitet och åtkomst genom att förbättra rutiner för behörighetshantering. Rutiner för att motverka otillåten påverkan kommer att följas upp särskilt vid intern kontroll. Detta för att nämna några av de processer som identifierats i analysarbetet.

Övrigt