

Föreläggare
Maria Wedenlid
Telefon:**Till**
Servicenämnden

rtialrapport Tertial 1 2022 för Servicenämnden

Förslag till beslut

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner förslaget till tertialrapport 1 för 2022 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden begär utökad investeringsbudget 2022 om 0,7 mnkr
3. Servicenämnden förklarar ärendet omedelbart justerat

Charlotte Goliath
Förvaltningschef

Innehållsförteckning

Tertialrapport Tertial 1 2022 för Servicenämnden	1
Förslag till beslut	1
Sammanfattande analys	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	4
KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige.....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	12
KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet.....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring.....	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	17
KF:s inriktningsmål: 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.....	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	22
Uppföljning av ekonomi	31
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	31

Resultatenheter	35
Investeringar	35
Försäljningar av anläggningstillgångar.....	36
Verksamhetsprojekt (driftprojekt)	36
Omslutningsförändringar	36
Budgetjusteringar.....	36
Medel för lokaländamål.....	36
Övrigt.....	36
Särskilda redovisningar.....	36
Konsekvenser av pandemin	36
Övrigt	37

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 12.5 Uppföljningsrapport näringsliv - Servicenämnden

Bilaga 2: Bilaga 1 blankettset

Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. I tertialrapport 1 redovisar förvaltningen eventuella avvikelser för verksamhet och ekonomi jämfört med verksamhetsplan och budget.

Förvaltningen har under perioden påbörjat allt arbetet enligt verksamhetsplan 2022.

Periodens resultat

Serviceförvaltningen prognostiserar för 2022 ett överskott om 2,2 mnkr. Totalt sett förväntas intäkterna öka med 1,7 mnkr och kostnaderna förväntas minska med 0,5 mnkr. Överskottet beror till stora delar på oförutsedda poster, bland annat har förvaltningen erhållit obudgeterade intäkter för sjuklönekostnader (1,1 mnkr) samt minskad kostnad avseende återbetalning av fastighetsskatt (0,8 mnkr). I verksamheterna kan konstateras en fortsatt hög efterfrågan på frivilliga tjänster och volymökningar i flera delar av basutbudet, bland annat prognostiserar verksamhetsområde ekonomi ett nettoöverskott om 1,8 mnkr. Överskottet beror bland annat på ökade volymer samt ökade intäkter till följd av mer omfattande påminnelsehantering och inkasso än budgeterat.

En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

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

En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

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

En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

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

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

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

verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen fortsätter samarbetet, under ledning av Stockholm Business Region, kring de planerade aktiviteterna gällande att förbättra service och tillgänglighet för företagare inom staden.

Serviceförvaltningens Kontaktcenter har startat och planerat för nya uppdrag avseende uteserveringar, tillfälliga markupplåtelse, fasta torgplatser samt bygglovsfrågor under perioden. De nya uppdragen kombinerat med befintliga uppdrag kommer att öka servicen mot företagarna då de olika ärenden hänger ihop och näringslivet får en mer sammanhållen servicekedja inom områden som till exempel uteservering där Kontaktcenter idag svarar både på frågor om markupplåtelse, serveringstillstånd, livsmedelskontroll och byggnation. Genom utökade uppdrag till Kontaktcenter har målgruppen företagare fått mer generösa öppettider och minskade väntetider i telefon i jämförelse med tidigare hantering.

Förvaltningen har varit representerad i olika sammanhang kring vidareutvecklingen av åtgärder i enlighet med Näringslivspolicyn och gällande kundnöjdhetsfrågor. Förvaltningen har bland annat bidragit med statistik och insikter i invånarbeteende, samt gett förslag på samarbeten mellan förvaltningar vad gäller framförallt e-tjänster.

Förvaltningen konstaterar att arbetet med att utveckla stadsgemensamma vägar in till staden för företagare vid ansökan eller registrering av ärenden behöver prioriteras. Utöver att medarbetarna inom Kontaktcenter genomgår stadens e-utbildningar, gällande Staden och näringslivet, för att lära sig mera om näringslivets betydelse för staden, har verksamhetsområdet genomfört informationstillfällen för medarbetarna i syfte att öka kunskapen internt om vilka företagsfrågor som hanteras inom Kontaktcenter och speciellt de nya företagsuppdragen. Därutöver pratar medarbetarna på Kontaktcenter med företagare varje dag och återkopplar till tillståndsgivande förvaltningar när det är otydlig information eller processer som man ser kan förbättras.










Förvaltningen deltar i arbetet med att undersöka behoven av och förutsättningarna för en strategi och struktur för de huvudsakliga kontaktvägarna till staden och bidrar med information kring nuläget kring dagens kontaktvägar in till staden, vilka principer som tillämpas och hur väl de svarar upp mot såväl invånarnas som förvaltningarnas och bolagens behov.

Den pågående nulägesinventeringen ska visa styrkor och svagheter i dagens kontaktvägar och ge en grund inför en kommande kontaktstrategi. Arbetet med att ta fram en framtida kontaktstrategi för staden blir i sin tur styrande för hur Kontaktcenter kan utveckla

tillgänglighet och service såväl till företagare som till medborgarna i stort.

Pandemin har under perioden fortsatt att påverka inflödet av ärenden inom Kontaktcenter och servicen har anpassats därefter. Parkeringstillstånd för vårdpersonal har fasats ut och övriga parkeringsärenden har ökat när samhället öppnat upp.

Förvaltningen har under åren utvecklat arbetssätt för att kunna erbjuda praktikanter en meningsfull praktik på distans, men under perioden återgått till mer arbetsplatsförlagd praktik. Inom verksamhetsområde lön och pension har tre praktikanter erbjudits praktikplats och verksamhetsområde ekonomi har haft en praktikant.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4			5	4	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2022
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	0			2	2	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2022
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	3			9	10	10	Tas fram av nämnd	Tertial 1 2022
   Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi				0 st	0	0 st	9 000 st	Tertial 1 2022

Nämndmål: Servicenämnden ger företagare information och vägledning om stadens service



 Uppfylls helt





Förväntat resultat

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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska delta i stadsledningskontorets förstudie med att ta fram strategi och struktur för kontaktvägarna in till staden. I förstudien bidrar förvaltningen både i inventering och analys.	2022-01-01	2023-03-31	
 Förvaltningen ska erbjuda berörda medarbetare stadens övergripande utbildning kring näringslivsfrågor.	2022-01-01	2022-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 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	
Analys <i>Verksamheten avvaktar initiativ gällande uppdraget kring International house för att klargöra vad Kontaktcenters roll vidare kan vara.</i>			
 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 samverka 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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

Förvaltningen har under perioden reviderat sin krishanteringsplan och säkerställt att den följer den struktur som stadsledningskontoret förordar. I samband med detta arbete har förberedelser gjorts för att stärka risk- och sårbarhetsarbetet inom förvaltningen. Vidare pågår planering för krisledningsövning. Nämndens verksamheter är i stor utsträckning system- och informationsberoende, vilket kräver att förvaltningen har en god informationsstruktur och upparbetad kontinuitetsplanering.



Förvaltningens arbete hanteras till stora delar via centrala system. I bland annat kontinuitetsplanering och informationsklassning sker därmed ett nära samarbete med stadsledningskontoret utifrån deras roll som systemägare.

Under perioden har informationsinsatser gjorts för att höja kompetensen ytterligare inom informationssäkerhetsområdet. Chefer och medarbetare uppmanas bland annat att genomföra stadens e-utbildning om informationssäkerhet.

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

rekrytering.

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

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

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid önskade händelser.

 Uppfylls helt


Förväntat resultat





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






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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal medarbetare som har genomfört utbildningen "Informationssäkerhet för medarbetare i Staden"	100 %				100 %	100 %		Tertial 1 2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra utbildningsinsatser för att höja medvetenheten om personuppgiftsrisker, lämpliga arbetssätt och interna rutiner.	2022-01-01	2022-08-31	
 Förvaltningen ska implementera och tillämpa stadens riktlinje för informationssäkerhet inklusive tillhörande tillämpningsanvisningar.	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska internt informera om trygghetsprogrammet.	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska revidera och samla arbetet med att förebygga otillåten påverkan och hot, våld och trakasserier mot anställda.	2022-01-01	2022-08-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 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	Avvikelse
Analys Förvaltningen har påbörjat denna aktivitet, detta genom att planering av kommande nödvändiga arbeten för att ta fram enhetliga och anpassade rutiner för behörighetshantering på förvaltningen. Omvärldsbevakning gällande hur andra organisationer inom Stockholm stad arbetar med rutiner för behörighetshantering är påbörjad. Det som återstår framgent innan enhetliga och anpassade rutiner finns på plats, är en gedigen behovs och processkartläggning av nuläget och ett börilage av kommande processer och rutiner som säkerställer säkerhet, efterföljsamhet och effektivitet. Detta arbete intensifieras i maj.			
 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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

Kontaktcenter har under perioden hanterat uppdraget kring sommarkollo. För året har 8594 ansökningar hanterats. Det är cirka 11 procent färre än för rekordåret 2021. Men det är dock en fortsatt märkbar ökning från åren innan pandemin då cirka 6000-7000 ansökningar inkom för varje säsong.

Även beställningar om kollokataloger på andra språk ligger på en fortsatt ökad nivå. En förklaring till ökningen är att man från och med i år kan beställa kollokatalogen genom att läsa av en QR-kod. Digitaliseringen ger positiva effekter och underlättar för invånarna genom ökad tillgänglighet.

Gällande kulturskolan planeras stora förändringar i hanteringen av platser och information kring detta och därmed även Kontaktcenters uppdrag. Digitaliseringen av Kulturskolans platshantering med ett nytt CRM-systemet förenklar även Kontaktcenters arbete. Redan under våren blir platserna bokningsbara enligt kurskatalogen och det stora trycket i augusti innan terminsstart upphör. Under våren ska lediga platser och nya kurser finnas bokningsbara i kurskatalogen och alla som har varit inbokade på vårterminen automatiskt blir inbokade till hösten. Kontaktcenters uppdrag utvecklas till att ge mer information och vägledning och hantera mindre administration av platser.

Stadens kemikalieplan innehåller många åtgärder för att minska exponering för kemikalier och ett flertal av dessa handlar om barns miljöer. För att tydliggöra, underlätta och effektivisera arbetet kring de här frågorna har kemikaliecentrum sedan 2015 drivit ett särskilt projekt – kemikaliesmart förskola.

Förvaltningen har genom verksamhetsområde upphandling och inköp ett nära arbete med kemikaliecentrum på miljöförvaltningen, för att säkerställa att rätt krav ställs i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.

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



 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil.				84		85 %		2022
 I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100			100	100	100 %		Tertial 1 2022

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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Stadens beställningar för persontransporter har under perioden skett i enlighet med förvaltningens beställningsprocess. Alla beställningar som görs via Beställningscentralen kvalitetssäkras och förmedlas till rätt leverantör. Processen för beställningar av persontransporter är manuell och underlag mejlas till rätt leverantör.

Upphandling av ett gemensamt systemstöd som stödjer hela stadens beställningsprocess pågår och förväntas slutföras under året. Till detta kommer tillhörande arbetssätt att tas fram.

Webb- och kommunikationsstöd arbetar löpande med uppdrag gällande tillgänglighet på stadens webbplatser. Många kunder vänder sig till enheten för att få hjälp med tillgänglighetsanpassning av dokument. Enheten har under perioden infört en supportfunktion dit trafikkontorets medarbetare kan vända sig vid frågor om tillgänglighetsanpassning av framför allt pdf-dokument. Supporten ska utvärderas och förlängs eventuellt året ut. Fler kunder har visat intresse för att få möjlighet att använda supportfunktionen.

Alla medarbetare inom webb- och kommunikationsstöd har fått tillgång till det digitala kursutbudet gällande tillgänglighet hos organisationen Funka, och alla har genomfört minst två av kurserna.

En delprocess "Nya ärenden inom socialpsykiatri" har tagits fram av Kontaktcenter funktionsnedsättning i samarbete med Bromma stadsdelsförvaltning. Delprocessen ligger till grund för test av ett nytt gemensamt arbetssätt och kommer följas upp och utvärderas löpande under året.

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

 Uppfylls helt

Beskrivning

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

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



Förväntat resultat




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

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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfråg or ska vara hög och stabil.				78		85 %		2022
 Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess	100			100	100	100 %		2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genom enheten Webb- och kommunikationsstöd utveckla stödet till förvaltningar och bolag gällande tillgänglighetsanpassning av information som publiceras på stadens webbplatser	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska genomföra upphandling av ett systemstöd som stöder hela stadens beställningsprocess av persontransporter	2022-01-01	2022-12-31	
 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

 Uppfylls helt



Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningens insatser är en viktig del i det fortlöpande arbetet att ge information om olika boendemöjligheter för äldre, vilken service som finns, särskilda regelverk, vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera. Under perioden har Kontaktcenter haft dialog med stadens äldreombudsman och innovationsdirektör i syfte att informera och identifiera hur Kontaktcenter kan utvecklas som en del i stadens arbete att vara en äldrevänlig

stad.

Verksamheten har fortsatt att tillsammans med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen förtydliga ansvarsfördelningen i gränssnitt och serviceavtal. Dialogen med alla stadsdelsförvaltningarna fortsätter gällande att utveckla kommunikationsvägarna inom området och målet är att samtliga ska ange Äldre Direkt som första väg in gällande äldreomsorgsfrågor. Förvaltningens Kontaktcenter samarbetar med äldreförvaltningen i att utreda och motivera de stadsdelsförvaltningar som ännu inte anger Äldre Direkt som första väg in i kontakten med stadens äldreomsorg.

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

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



 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil.				84		85 %		2022
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.				9		13		2022

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

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

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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen medverkar 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.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har en bra dialog med marknaden inför upphandling och inom kategoriorganisationen. Förutom digitala möten har möjligheterna till dialog i upphandlingsprocessen använts och RFI (Request for information) används inför annonsering av upphandling. Syftet har varit att stämma av att marknaden kan klara de krav som staden önskar ställa samt för att säkerställa att kraven inte utestänger någon del av marknaden.

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Förvaltningen bedömer att serviceutskottets mål kommer att uppfyllas.

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

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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämnden ansvarar för stadens hyresförhandlingsfunktion på uppdrag av kommunstyrelsen. I kommunfullmäktigens budget för 2022 fick funktionen ett utökat uppdrag som innebär att genomföra stadens hyresförhandlingar vid större inhyrning av externa fastighetsägare. Hyresförhandlingsfunktionens uppdrag innehåller nu tre delar:

- Bedöma hyresavtal
- Kvalitetssäkra uppsägningar
- Genomföra hyresförhandlingar

Under perioden har förvaltningen i samarbete med stadsledningskontoret förtydligat uppdraget. I samarbete har rutiner tagits fram och förvaltningarna har informerats om hyresförhandlingsfunktionens uppdrag.

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

 Uppfylls helt

Beskrivning



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

Förväntat resultat

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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

Tillsammans med miljöförvaltningen vidareutvecklas stadens kravställning kring transporter successivt i syfte att minska CO2-utsläppen från transporter till stadens verksamheter. Tillsammans med miljöförvaltningen pågår en dialog med marknaden om utveckling av högre krav där spjutspetskrav utreds och provas i fler upphandlingar.

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat


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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶ Förvaltningen ska successivt fasa ut fossila bränslen i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner	2022-01-01	2022-12-31	
▶ Förvaltningen ska tillsammans med miljöförvaltningen fortsätta att	2022-01-01	2022-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
utveckla kravställning för transporter för att nå stadens mål.			
 Förvaltningen ska tillsammans med miljöförvaltningen fortsätta att utveckla uppföljningen av transportkrav för att nå stadens mål	2022-01-01	2022-12-31	

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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

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

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

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

 Uppfylls delvis

Analys

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

Genom att följa miljöprogrammet, klimathandlingsplanen och kemikalieplanen fortsätter förvaltningen att tillsammans med miljöförvaltningen utveckla kravställning och uppföljning av inköpta varor. I stadens livsmedelsavtal tas särskild hänsyn till biologisk mångfald och kravställningen kring detta ses över till den nya pågående upphandlingen av livsmedel.

Förvaltningen bedömer att målet om minskning av CO₂e inte nås inom perioden, på grund av

det enorma betinget gällande minskning av CO₂e från plast. Målsättningen är inte rimlig inom tidsperioden så besparingen skulle innebära enorma förändringar i användning av plastprodukter inom stadens verksamheter. Den del i betinget som avser minskning av CO₂e från transporter bedöms nås inom perioden.

Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider var för 2021 1,9 kg CO₂. En första mätning för januari - mars visar att påverkan på inköpta livsmedel i staden ligger kvar på den nivå som blev utfall för 2021. Många aktiviteter genomförs dock för att sänka CO₂ utsläpp från upphandlade livsmedel i våra verksamheter med målsättningen att nå målvärdet 1,7kg CO₂ vid årets slut.





Förvaltningen har en aktivitet tillsammans med kommunstyrelsen att ta fram en definition och metod för åiterrapportering 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*. Planering har inletts av hur aktiviteten ska hanteras och bemannas.





Arbetet med att ta fram en måltidsmall fortsätter, mallen ska göra det möjligt att följa upp miljö- och klimatpåverkan från måltider. Förvaltningen deltar i utbildningsförvaltningens arbete kring mått och mätmetoder för stadens matsvinn, där även miljöförvaltningen och äldreförvaltningen deltar.









Under perioden har förvaltningen kontinuerligt arbetat med avtalsförvaltning för att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter.

Vidare har förvaltningen under perioden fortsatt arbetet med att informera om vikten av att handla på anbudssortiment i de centrala avtalen, då de produkterna säkerställer att stadens mål kommer att nås och att Agenda 2030 kommer att följas.

Den ekologiska andelen av livsmedel och måltider var för 2021 46,1 procent. Efter årets första tre månader indikerar utfallet för hela staden endast en marginell ökning. Nivån för klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider indikerar inte på någon förändring mot föregående år som var 1,9 kg CO₂ per kg livsmedel. Det är fortfarande en tidig prognos, men indikationerna ger att ökningstakten behöver bli högre om målen ska nås för helåret.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpt kött och fågel med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i nivå med svensk lagstiftning, i kronor av totala värdet inköpt kött och fågel						76	76 %	2022
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och	1,1 kg CO ₂ per kg			1,38 kg CO ₂ per kg		1,7 kg CO ₂	1,70 kg CO ₂ per kg	2022

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
måltider	livsmedel			livsmedel			livsmedel	
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider (Ny KF-nivå)	1,9 kg CO2 per kg livsmedel			1,9 kg CO2 per kg livsmedel		1,7 kg CO2 per kg	1,70 kg CO2 per kg livsmedel	2022
Analys								
En första mätning för januari - mars visar att påverkan på inköpta livsmedel i staden ligger kvar på den nivå som blev utfall för 2021. Många aktiviteter genomförs för att sänka CO2 utsläpp från upphandlade livsmedel i våra verksamheter, så det är för tidigt att ge en prognos på om målet kommer att uppnås eller ej.								
  Minskning av CO2e till 2023						4 000	Tas fram av nämnd/bolagss tyrelse	2022
Analys								
Målet bedöms dock inte nås inom perioden, pga det enorma betinget gällande minskning av CO2e från plast. Detta bedöms inte som en rimlig besparing utan skulle innebära enorma förändringar i användning av plastprodukter inom stadens verksamheter. Den del i betinget som avser minskning av CO2e från transporter bedöms nås inom perioden.								

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

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

 Uppfylls helt

Beskrivning

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

Förväntat resultat

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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av fossil plast i enlighet med stadens klimathandlingsplan.	100			100	100	100 %		Tertial 1 2022
● I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.				100 %		100 %		2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶ Förvaltningen ska bidra till ökad cirkularitet genom att ställa krav på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter och varor som köps in.	2022-01-01	2022-12-31	
▶ Förvaltningen ska etablera miljökunskap inom upphandlingsförfarandet för att säkerställa miljö- och klimatkrav i inköpsprocessen.	2022-01-01	2022-12-31	
▶ Förvaltningen ska genom upphandling minska inköpen av plastprodukter och plastförpackningar i stadens verksamheter	2022-01-01	2022-12-31	
▶ Förvaltningen ska genom upphandling stödja miljöförvaltningen i arbetet med att byta ut energieffektiva armaturer för mer energieffektiv belysning med lika eller förbättrad ljuskvalitet	2022-01-01	2022-12-31	
▶ 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	2022-01-01	2022-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
och kommunstyrelsen, främja närproducerad mat, bland annat genom upphandlingskrav samt möjlighet till torghandel			

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

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

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

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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







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

Serviceförvaltningen prognostiserar för 2022 ett överskott om 2,2 mnkr. Totalt sett förväntas intäkterna öka med 1,7 mnkr och kostnaderna förväntas minska med 0,5 mnkr. Överskottet beror till stora delar på oförutsedda poster, bland annat har förvaltningen erhållit obudgeterade intäkter för sjuklönekostnader (1,1 mnkr) samt en minskad kostnad för återbetalning av fastighetsskatt (0,8 mnkr). I verksamheterna kan konstateras en fortsatt hög efterfrågan på frivilliga tjänster och volymökningar i flera delar av basutbudet, bland annat prognostiserar verksamhetsområde ekonomi ett nettoöverskott om 1,8 mnkr. Överskottet beror bland annat på ökade volymer samt ökade intäkter till följd av mer omfattande påminnelsehantering och inkasso än budgeterat.

På grund av det rådande världsläget förväntas ett flertal prisökningar för hela staden med anledning av ökade råvarupriser och större indexhöjningar. Exakt hur det påverkar är ännu för tidigt att överblicka, men förvaltningen följer utvecklingen kontinuerligt och informerar vid behov via Inköp och upphandling i Stockholms stad.

Inom verksamhetsområde ekonomi pågår projekt reviderad prismodell enligt plan och samtliga förslag ska beslutas av styrgruppen i maj för att sedan beslutas i strategiska rådet

samma månad. Slutrapport för projektet presenteras den 15 juni.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,8 %			103,1 %		100 %	100 %	Tertial 1 2022
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	99,8 %			103,1 %		100 %	100 %	Tertial 1 2022
  Nämndens prognossäkerhet T2				0 %		+/- 100 %	+/- 1 %	2022
Analys Indikatorn kan rapporteras först i verksamhetsberättelse och bokslut 2022.								

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans



 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

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

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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Servicenämnden effektiviserar stadens administration

Utifrån förvaltningens uppdrag om att arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner och nyttja digitaliseringens möjligheter har förvaltningen infört ett ärendehanteringssystem. Ett av målen med ärendehanteringssystemet är att ge bättre service till kunderna och effektivisera ärendeadministrationen samt skapa en än mer transparent dialog med förvaltningens kunder utifrån kvalitetssäkrade underlag för fakturering och förbättrad uppföljning av ärenden för gemensam utveckling.

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

Införandet av förvaltningens ärendehanteringssystem i arbetet med det lokaladministrativa systemet LOIS och hyresförhandlingsfunktionen har inneburit en kvalitetsökning och en administrativt tryggare hantering. Det har också skapat ett mervärde genom att underlätta uttag av statistik.

Förvaltningen planerar för utveckling av ärendehanteringssystemet med tillhörande e-tjänst för verksamhetsområde rekryterings ärenden. Införandet planeras till hösten 2022.

Förvaltningen beslutade vid införandet av de nya arbetssätten och systemstödet att effektmålen ska följas upp ett år efter införandet. Det verksamhetsområde som var först in i ärendehanteringssystemet var Kontaktcenter. I Kontaktcenters uppföljning av effektmålen konstateras att den genomsnittliga hanteringstiden av e-post har minskat med 30 procent inom verksamhetsområdet men hanteringstiden för telefonsamtal har ökat med 13 procent. På frågan *Vi undrar hur du upplevde servicen som helhet?* har Kontaktcenter en högre NKI än effektmålets 84,14, två år bakåt och under de första månaderna under 2022 har NKI ökat ytterligare med 1,3 procent. Ingen uppföljning har gjorts på effektmål introduktion av nyanställda.

Utöver uppföljning av effektmålen har upplevda effekter samlats in från Kontaktcenters enheter. Den gemensamma upplevelsen är att systemets prestanda påverkar handläggarnas vardag i form av viss upplevd tröghet genom långsam respons. Samtidigt upplevs systemet som logiskt och lätt att arbeta i, samt att fler ärenden registreras i och med ”pop-up”-funktionen där ett ärendekort öppnas automatiskt när ett telefonsamtal tilldelas en servicehandläggare. Kontaktcenter kommer fortsätta följa effektmålen och arbeta in ett urval av mätetalen i verksamhetsplan och/eller objektsplan 2023.

Serviceförvaltningen har i budget 2022 fått förvaltningsuppdraget för den nya kontaktcenterplattformen efter införandet. Förvaltningsuppdraget innebär ett helhetsansvar avseende förvaltning och utveckling av plattformen, vilket omfattar:

- Avtal, ägarskap och ansvar för styrning och uppföljning gentemot upphandlad leverantör, avtalsförvaltning.
- Process- och systemägare, ansvar för att driva stadsövergripande utveckling av ny kontaktcenterplattform.
- Budget, ansvar för kostnadseffektiv utveckling och förvaltning.

Ambitionen är att med god förvaltning och samordnad styrning av tjänsterna skapa förutsättningar för verksamheterna att kunna möta förändrade förutsättningar för att ge service med hög kundnöjdhet, att bidra till stadens målsättning om moderna kundcenterlösningar. Under perioden har objektledare rekryterats och utformning, bemanning och finansiering av förvaltningsorganisationen i övrigt utreds i dialog med stadsledningskontoret.

Styrgruppen för pilotprojektet om att implementera en chatbot beslutade under perioden att avsluta projektet. Under projektet konstaterade bland annat en osäkerhet gällande integrationsmöjligheter med stadens multisajt Stockholm webb samt osäkerhet i planering och resurssättning i relation till övriga utvecklingsinitiativ inom Kontaktcenter. Slutrapport med erfarenheter och slutsatser är under framtagande.

Förvaltningen har under perioden startat upp ett pilotprojekt tillsammans med stadsledningskontorets avdelning för kommunikation och omvärld. Projektet avser att etablera arbetssätt för webbpublicering i syfte att säkerställa kvalitet och efterlevnad av lagkrav gällande tillgänglighet och personuppgifter samt effektivisera stadens kommunikationsarbete. Projektet fortgår under hela 2022 och avrapporteras till styrgrupp för objekt Stockholm webb.

Inom verksamhetsområde ekonomi pågår projekt reviderad prismodell enligt plan och samtliga förslag ska beslutas av styrgruppen i maj för att sedan beslutas i strategiska rådet samma månad. Slutrapport för projektet presenteras den 15 juni.

Utvecklingsinitiativ som är planerade för 2022, som drivs av stadsledningskontorets systemutvecklingsenhet och där serviceförvaltningen ekonomi är involverade är:

- automatisering av filinläsningar
- digitalisering/automatisering av leverantörsupplägg och
- digitalisering/automatisering av leverantörskontroller.

Införandet av automatisering av filinläsningar skulle enligt ursprunglig plan ha införts i Agresso under slutet av 2021 men förlängdes in i 2022. Denna utveckling har under perioden införts i etapper och är nu helt införd i såväl kundreskontra som leverantörsreskontra för samtliga förvaltningar. Verksamheten kommer under året följa upp effekten av detta, men redan nu är kvalitetshöjning en tydlig effekt av införandet.

När det gäller införandet av digitalisering/automatisering av leverantörsupplägg och leverantörskontroller var även här planen från början att införa detta i slutet av 2021. Därefter sköts det fram till början av 2022 och nu har det skjutits ytterligare på framtiden. Denna utveckling kommer innebära påverkan på verksamhetens resurser och arbetssätt, men oklart hur. Detta gör det svårt för verksamheten att beräkna effekterna inför nästa år.

Under perioden har verksamheten genomfört olika kundaktiviteter. Ekonomiadministrativa kundmöten har genomförts med cirka hälften av stadens förvaltningar och ett av de bolag som köper tjänster och inom avgiftshantering har verksamheten genomfört digitalt öppet hus vid 7 tillfällen för totalt 120 medarbetare inom stadens skolor.

Under perioden har Verksamhetsområde Lön och Pension genomfört månatlig kunddialog med utbildningsförvaltningen i syfte att stödja deras arbete med att minska kostnader för manuella underlag. Som ett exempel kan nämnas att verksamheten genomför särskild

informationsatsning till de chefer som sänder timrapportering för manuell registrering i lönesystemet i stället för att använda sig av stadens försystem för detta.

Under perioden har även tio utbildningstillfällen erbjudits till kunderna i ”Smart lönehantering”. Ett tillfälle erbjöds utbildningsförvaltningen i samarbete med deras HR avdelningen vilket var ett uppskattat och mycket bra utbildningstillfälle. Syftet med utbildningarna är att underlätta för förvaltningarna att göra rätt.

Förberedelser för årets kundenkät för verksamhetsområdena lön och pension samt för ekonomi har gjorts under perioden. Resultatet beräknas inkomma under juni månad.

Under året första månader har inflödet av uppdrag varit stort till verksamhetsområde lokalplanering vilket inneburit en hög arbetsbelastningen inom samtliga fyra verksamhetsgrenar: projektledare, inredningsarkitekter, hyresförhandlare och systemförvaltare (LOIS). Exempelvis arbetar lokalplanering för närvarande med ett tiotal olika förvaltningars och bolags huvudkontor. Fortsätter belastningen vara så hög kommer aktuellt med ytterligare nyrekryteringar. Situationen speglar verksamhetens små marginaler och sårbarhet både vid ökning och minskning av uppdrag.

En utbildningskatalog om utbildningar i olika lokalfrågor har tagits fram under perioden och publicerats på serviceförvaltningens kundwebb. Där erbjuds introduktioner, kurser och utbildningar inom lokalplanerings verksamhetsområde. Nyheter är introduktionskurs och fortsättningskurs i projektledning.

Verksamhetsområdet Rekrytering har under perioden också fortsatt haft en ökad efterfrågan på sina tjänster. Verksamheten är etablerad och många rekryterande chefer väljer stadens egen rekryteringstjänst framför att genomföra rekryteringen själv. Det har lett till hög arbetsbelastning hos personalen varför nyrekrytering skett.

Servicenämnden optimerar och utvecklar stadens gemensamma inköp för framtiden

Fler och fler beställare i staden genomför utbildning inom e-handel och bidrar därmed att öka systemnyttjande i stadens inköpssystem. Detta leder till en bättre kontroll av stadens inköp och avtal. Hittills i år har över 500 deltagare genomfört någon av de inköpsutbildningar som finns att tillgå. Av deltagarna uttrycker 92 procent att de är mycket nöjda med utbildningen.

Arbetet med avtalsuppföljning stärks och verksamhetsområde upphandling och inköp har utökat antalet avtalsförvaltare. Avtalen ska följas upp årligen och enheten genomför successivt uppföljningsmöten med alla leverantörer för att säkerställa av avtalen följs och att staden får den leverans som önskas.

På grund av det rådande världsläget förväntas ett flertal prisökningar för hela staden med anledning av ökade råvarupriser och större indexhöjningar. Exakt hur det påverkar är ännu för tidigt att överblicka, men förvaltningen följer utvecklingen kontinuerligt och informerar vid behov via Inköp och upphandling i Stockholms stad.

Pandemin påverkar fortfarande leveranser ifrån främst Asien. Förvaltningen analyserar veckovis leveranssäkerhet för att om möjligt fånga upp eventuella störningar. Hittills har analyserna inte pekat på att staden har märkt av några stora förseningar av leveranser.

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

Årets medarbetarenkät visar på ett gott resultat. Resultatet för AMI (Aktivt medskapandeindex) för 2022 ligger på 84, en ökning jämfört med resultatet för 2021 (81). En positiv utveckling som konstateras är att medarbetare i åldersgruppen 25-34 år fortsätter sätta högre betyg på frågorna i enkäten. De tre senaste åren ökar AMI för gruppen från 73 (2020) till 84 (2022) och ligger nu i nivå med förvaltningens övriga åldersgrupper.

AMI är uppdelat i tre delindex, Motivation 81 (80), Ledarskap 85 (82) samt Styrning 85 (82).

Resultatet från tidigare års medarbetarenkät visade på ett behov av att fokusera på att utveckla arbetssätt för en mer systematisk uppföljning av beslut och mål. Arbetet som genomförts inom förvaltningen sedan förra årets medarbetarenkät ser ut att ha gett resultat då resultatet förbättrats till att nu uppgå till 85, en ökning med tre punkter jämfört med 2021.





Förvaltningen kommer att fortsätta analysen av medarbetarenkäten och arbeta på såväl förvaltningsövergripande och enhetsnivå med resultaten. Särskilt fokus kommer att ligga på att arbeta för att bibehålla det genomgående goda resultatet.









Förvaltningen planerar med stöd från omställningsfonden en treårig utbildningsinsats med utbildningar på olika nivåer för olika grupper inom förvaltningen för att verksamheten i sin helhet ska klara av den digitala transformation som pågår. Utvecklingen av serviceförvaltningens uppdrag och kundernas efterfrågan ställer också krav på att chefer har en hög kompetens och kan leda medarbetare i det förändringsarbete som pågår i hög takt. Cheferna är nyckeln i att bibehålla en kvalitativ verksamhet som samtidigt möter omvärldens behov och förväntningar på ökad digitalisering. Genom en långsiktig satsning på chefernas utveckling i ledarskap och stärka förmågan att leda i förändring säkerställs detta.



För att möta behovet av effektivisering genom digitalisering har under perioden förvaltningens nya utvecklingsavdelning etablerats. De första månaderna har präglats av att sätta strukturer, definiera och bemanna uppdrag samt att lära känna varandra och skapa goda kollegiala relationer inom den nya gruppen.

Arbetet med arbetsdifferentieringsanalys har under perioden färdigställts och matchning av serviceassistent med sysselsättning hos förvaltningen pågår.

Förvaltningen har under perioden intensifierat förändringsarbetet för att vid halvårsskiftet 2022 börja arbeta aktivitetsbaserat. Anpassningar av den befintliga lokalen är i sitt slutskede för att i juni 2022 stå klara för gemensamt nyttjande med arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor. Aktiviteter för att skapa ett attraktivt kontor med flexibla arbetssätt pågår i samarbete mellan förvaltningarna.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeinde ♀ x	84	81	84	81		83	83	2022
  Andel upphandlade avtal där kontinuerlig				92 %		93 %	93 %	2022

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
uppföljning genomförts								
  Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100 %			100 %		100 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2022
  Index Bra arbetsgivare				85		85	84	2022
Analys								
Utfallet presenteras i tertialrapport 2								
  Sjukfrånvaro ♀	4,7 %			5,1 %	5,5 %	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2022
  Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	1,4 %			1,5 %	2 %	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2022

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

Nämndmål: Servicenämnden effektiviserar stadens administration


 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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















Analys




Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningarna rekrytering.	14 %			12,4 %		15 %		Tertial 1 2022

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel ärenden i ärendehanteringssystemet som inkommer via e-tjänster	13,03 %				30 %	30 %		Tertial 1 2022
● Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde ekonomi	7				8	8		Tertial 1 2022
● Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde Kontaktcenter	3				8	8		Tertial 1 2022
● Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde lokalplanering	2				4	4		Tertial 1 2022
● Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde rekrytering	5				10	10		Tertial 1 2022
● Kundernas nöjdhetsgrad med servicen som helhet inom Kontaktcenter	87				87	86		Tertial 1 2022
● Verksamhetsområde ekonomi har nöjda kunder				70	73	73		Tertial 1 2022
Analys Prognos att verksamheten har nöjda kunder. Kundenkät kommer genomföras under maj månad, resultat presenteras under juni.								
● Verksamhetsområde lokalplanering har nöjda kunder.	100					90		Tertial 1 2022
● Verksamhetsområde lön och pension har nöjda kunder				68	78	78		Tertial 1 2022
Analys Prognos att verksamheten har nöjda kunder. Kundenkät kommer genomföras under maj månad, resultat presenteras under juni.								
● Verksamhetsområde rekrytering har nöjda kunder	99					97		Tertial 1 2022
● Verksamhetsområde upphandling och inköp har nöjda kunder gällande uppdragsupphandling	100				100	90		Tertial 1 2022

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
ngar.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen bistår kommunstyrelsen i att utreda behov och nyttor med att etablera en operativ stöd-/supportfunktion inom servicenämnden, avseende it, telefoni och digitalisering.	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska delta i projekt för utbildningskoncept i Agresso	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska fastställa roller och uppdrag för en central controllerfunktion i syfte att utveckla styrning och uppföljning via rapportuttag från ärendehanteringssystemet	2022-01-01	2022-04-30	Avvikelse
Analys			
Förvaltningen har pausat denna aktivitet utifrån aktivitetens komplexitet och prioritering av andra aktiviteter. Aktiviteten planeras att påbörjas under kvartal 3 2022			
 Förvaltningen ska formulera uppdrag och mål för förvaltningsgemensam verksamhetsutveckling som bedrivs inom förvaltningens tvärfunktionella team.	2022-01-01	2022-05-31	
 Förvaltningen ska i enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner utreda hur kunddialogerna kan utvecklas som en del av verksamhetsutvecklingen	2022-01-01	2022-08-31	
 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	Avvikelse
Analys			
Utredningsarbete pågår i dialog med förvaltningsorganisationen för Agresso i syfte att utreda möjligheten att läsa in faktureringsfiler i excelformat. Vidare utreds hur andra verksamhetssystem kan nyttjas samt förutsättningar för integration mellan förvaltningens ärendehanteringssystem och ekonomisystem.			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 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




 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

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

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


 Uppfylls helt





Förväntat resultat

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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal medarbetare som har genomfört utbildningen "Informationssäkerhet för medarbetare i Staden"	100 %				100 %	100 %		Tertial 1 2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska införa och utveckla ett aktivitetsbaserat arbetssätt.	2021-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram en långsiktig plan för chefsutveckling och genomföra aktiviteter som stärker cheferna i sitt ledarskap.	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska utifrån kompetensutvecklingsplan för 2022 genomföra utvecklingsinsatser för chefer och medarbetare i syfte att nå de långsiktiga målen i kompetensförsörjningsplanen.	2021-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska utvärdera ledarskapsidén mot den nya chefsprofilen.	2021-01-01	2022-08-31	
Analys Förvaltningen planerar med stöd från omställningsfonden en treårig utbildningsinsats med utbildningar på olika nivåer för bla chefer. Utvärdering av ledarskapsidén mot den nya chefsprofilen är en del i detta långsiktiga arbetet.			

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

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.

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 279,0 mnkr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster samt lokalplanering. Budgeterade kostnader uppgår till 279,0 mnkr och finansieras av de stadsinterna försäljningsintäkterna.

Periodens utfall

(mnkr)	Utfall Jan-Apr 2022		
Resultat per verksamhetsområde	Intäkter	Kostnader	Netto

(mnkr)	Utfall Jan-Apr 2022		
(mnkr)			
Nämnd och administration	1,1	10,5	-9,4
Lön och pension	17,6	12,4	5,2
Upphandling	14,8	11,2	3,6
Ekonomi	25,8	18,7	7,1
Kontaktcenter	21,4	16,6	4,8
Utvecklingsavdelningen	0,0	6,2	-6,2
Rekrytering	6,0	5,6	0,4
Lokalplanering	5,1	3,6	1,5
Avskrivningar och internränta	0,0	0,4	-0,4
Resultat före bokslutsdisposition	91,7	85,2	6,5

Årsprognos driftsbudget

Serviceförvaltningen prognostiserar för 2022 ett överskott om 2,2 mnkr. Totalt sett förväntas intäkterna öka med 1,7 mnkr och kostnaderna förväntas minska med 0,5 mnkr. Överskottet beror till stora delar på oförutsedda poster, bland annat har förvaltningen erhållit obudgeterade intäkter för sjuklönekostnader (1,1 mnkr) samt en minskad kostnad för återbetalning av fastighetsskatt (0,8 mnkr). I verksamheterna kan konstateras en fortsatt hög efterfrågan på frivilliga tjänster och volymökningar i flera delar av basutbudet, bland annat prognostiserar verksamhetsområde ekonomi ett nettoöverskott om 1,8 mnkr. Överskottet beror bland annat på ökade volymer samt ökade intäkter till följd av mer omfattande påminnelsehantering och inkasso än budgeterat.

I tabellerna nedan ges en specifikation av det prognosticerade resultatet avseende intäkter, kostnader samt uppdelat per verksamhetsområde.

(mnkr)	Budget 2022	Bokfört tom apr	Prognos 2022	Budget avvikelse
Nämndens anslag				
Kostnader	279,0	85,2	278,5	0,5
Varav avskrivningar och internränta	1,3	0,4	1,3	0,0
Intäkter	279,0	91,7	280,7	1,7
Nettoresultat före resultatdisposition	0,0	6,5	2,2	2,2
Ingående resultatfond	13,4		13,4	0
Utgående resultatfond	13,4		13,4	0
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	0,0	0,0	2,2

Årsprognos per verksamhet

(mnkr)	Budget 2022		Prognos 2022		
Resultat per verksamhetsområde	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Budget avvikelse
Nämnd och administration	0,1	36,9	2,2	37,0	2,1
Lön och pension	58,9	43,2	58,0	42,3	0,0
Upphandling	51,2	43,6	46,4	39,5	-0,7
Ekonomi	75,8	59,2	77,8	59,4	1,8
Kontaktcenter	58,6	45,3	60,3	48,5	-1,5
Utvecklingsavdelningen	0,0	21,1	0,0	21,3	-0,2
Rekrytering	20,6	16,8	21,6	17,8	0,0
Lokalplanering	13,8	11,7	14,4	11,6	0,7
Avskrivningar och internränta	0,0	1,3	0,0	1,3	0,0
Resultat före bokslutsdisposition	279,0	279,0	280,7	278,5	2,2
Ingående resultatfond		13,4		13,4	0,0
Årets avsättning/återföring resultatfond		0,0		0,0	0,0
Utgående resultatfond		13,4		13,4	0,0
Resultat efter bokslutsdisposition	279,0	279,0	280,7	278,5	2,2

Budgetkommentar per verksamhetsområde
Nämnd och administration

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

Verksamheten prognostiserar ett nettoövertag om 2,1 mnkr. Överskottet avser både ökade intäkter och minskade kostnader. De ökade intäkterna avser återbetalning av sjuklönekostnader december 2021 - mars 2022 som ej budgeterats och redovisas på nämnd och administration men är en förvaltningsövergripande post. De minskade kostnaderna avser återbetalning av fastighetskatt om ca 0,8 mnkr. Fastighets AB Palmfelt Center har initierat omprövning av historiska taxeringsbeslut och fått nya beslut från skatteverket vilket har resulterat i en minskning av fastighetsskatten från 2019 som kommer att återbetalas till Serviceförvaltningen.

Lön och pension

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat.

Intäkter prognostiseras att minska med 0,9 mnkr som ett resultat av minskade volymer i

förhållande till budget. Antal löneunderlag minskar samtidigt som förvaltningen ser en viss ökning av manuell hantering av löneskulder, omkonteringar och rättningar. Verksamheten anpassar sina personalkostnaderna motsvarande 0,9 mnkr för att möta de lägre volymerna.

Upphandling och inköp

Verksamheten prognostiserar ett nettounderskott om 0,7 mnkr.

Intäkter för uppdragsupphandlingar prognostiseras att minska med 4,8 mnkr men möts delvis av minskade personalkostnader. Både intäkter och kostnader har precis som föregående år varit lägre än budgeterat pga. hög personalomsättning. Då upphandlare är en bristkompetens är det utmanade att hitta rätt kompetens och rekryteringarna tar därmed längre tid än planerat. Upphandling och inköp har behövt prioritera centralupphandlingar och pga kompetensbrist inte kunnat genomföra uppdragsupphandlingar i nivå med budgeterat och efterfrågan i förvaltningar och bolag.

Det prognostiserade underskottet om 0,7 mnkr beror på att anslaget för E-handel inte kommer att täcka verksamhetens samtliga kostnader för att fullgöra uppdraget enligt överenskommen servicenivå.

Kontaktcenter

Verksamheten prognostiserar ett nettounderskott om 1,5 mnkr. Bidragande till underskottet är ökade personalkostnader om 3,6 mnkr samt osäkra intäkter avseende nedanstående uppdrag:

- Ny tjänst bygglovsärenden
- Pilotprojekt centralisering webb och kommunikationsstöd
- Personal som avsåg att arbeta med projektet chattbot

Verksamheten prognostiserar även ökade intäkter om 1,7 mnkr för ersättning nya tjänsterna bygglovsärenden samt ärenden uteplatser som ej varit budgeterade. Intäkterna för förskolefrågor prognostiserar en minskning om 0,2 mnkr. En ökning av generella ärenden som inte kan knytas till någon förvaltning har ökat markant. Eftersom dessa ingår i tjänstens fasta pris speglar inte intäkterna ökat resursutnyttjande.

Utvecklingsavdelningen

Verksamheten prognostiserar ett nettounderskott om 0,2 mnkr. Underskottet beror dels på utökat it stöd och dels på ökade kostnader för inköp av konferensutrustning till ombyggnationen av förvaltningens lokaler. Förvaltningen köper konsultstöd av Tieto för att avlasta befintlig it personal som under året lägger del av sin arbetstid i utvecklingsprojekt kopplat till SIKT2.

Ekonomi

Verksamheten prognostiserar ett nettoöverskott om 1,8 mnkr. Överskottet beror på ökade intäkter på grund av ökade volymer i framförallt leverantörsreskontra och på ett högt inflöde av tilläggstjänster. Efterfrågan på Serviceförvaltningen Ekonomis tilläggstjänster är hög även i år, vilket är positivt, och det bedöms blir ett överskott då antal avtalade timmar redan nu är i nivå med föregående års utfall av avtalade timmar.

Inom leverantörsreskontra syns en ökning av såväl fakturavolymer som antal påminnelser och inkasso. Antalet fakturor under perioden överstiger budget med 7,9 procent och föregående

års resultat med 4,3 procent. Vidare har antalet påminnelser under perioden har ökat med 29,0 procent jämfört med samma period föregående år, vilket verksamheten inte hittar någon naturlig förklaring för. Ingen särskild förvaltning sticker ut och ökningen av påminnelser sker samtidigt som betaltid om 20 dagar kvarstår till sommaren. När det gäller påminnelser och inkasso så driver dessa intäkter snabbare än det ökar resursbehovet vilket genererar överskott. För att balansera volymer och resurser utökas bemanningen något utöver ersättningsrekrytering - med något ökade kostnader som följd.

Inom kundreskontra följer antalet fakturor budgeterat antal relativt väl, men en ökning syns inom antal manuella.

Hyresadministrationen har under perioden haft högt tryck: hantering av de lägenheter som tidigare inte haft någon förhandlingsordning, det nya uppdraget att hantera hyresjusteringar för alla stadens bolag samtidigt som antal skapade avtal ökar. Processen som helhet bedöms sannolikt landa i närheten av budgeterat för året då det ökade antalet skapade avtal ändå balanseras av ett lägre antal aktiva avtal än både budgeterat och jämfört med föregående år.

Rekrytering

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat. I slutet av april hade verksamheten tecknat avtal på drygt hälften av prognostiserade intäkter. Efterfrågan är fortsatt hög men som vanligt finns en viss osäkerhet kring utveckling, valet i höst späder på osäkerheten. Kapaciteten har utökats väsentligt i år men möter ännu inte efterfrågan fullt ut varför fortsatt rekrytering och utökning planeras. Förvaltningen bedömer att en mindre prishöjning behöva göras inför 2023 för att finansiera det behov av förstärkt organisation avseende ledning och stöd som uppkommit till följd av hög efterfrågan och avdelningens kraftiga tillväxt.

Lokalplanering

Verksamheten prognostiserar ett nettoöverskott om 0,7 mnkr. Inledningen av året har varit positiv med högt inflöde av nya uppdrag och än så länge finns det inga tecken på att inflödet skulle minska. Arbetsbelastningen varit hög vilket innebär att verksamheten är sårbar. Det kan bli aktuellt att nyrekrytera om efterfrågan fortsatt är hög.

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. Resultatenheten skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering vilket ändå är utmanande för en helt intäktsfinansierad verksamhet med volatila volymer. Ingående resultatfond uppgår till 13,4 mnkr. Strategiska utvecklingsinsatser som t.ex. införande ärendehanteringssystem etapp fyra planeras att finansieras inom nämndens driftbudget. Resultatfonden om 13,4 mnkr från 2022 föreslås föras över till nästa räkenskapsår.

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsbudget för 2022.

Under 2022 byggs förvaltningens lokaler om för delat kontor med

arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor. Kontoret anpassas också till ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Investeringsmedlen planeras att användas för inköp av möbler och utrustning för att bättre anpassa lokalerna för verksamhetens krav och flexibla arbetssätt. Serviceförvaltningen kommer att finansiera investeringarna på förvaltningens exklusiva yta samt för gemensamhetsytorna. Förvaltningen prognostiserar inköp för 1,7 mnkr under 2022. Detta medför ett behov av utökad investeringsbudget om 0,7 mnkr vilket förvaltningen begär budgetjustering för i tertialrapport 1.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Omslutningsförändringar

Budgetjusteringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Särskilda redovisningar

Konsekvenser av pandemin

Nämndens verksamheter har även under 2022 visat att de är väl rustade för att fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser. Genom förvaltningsövergripande samarbete har verksamhetsområdena minimerat konsekvenserna av pågående pandemi och skapat kontinuitet i verksamheterna. Under perioden har förvaltningen inte varit direkt påverkad av pandemin.

Dock har förvaltningen identifierat att pandemin fortfarande påverkar leveranser ifrån främst Asien. Upphandling och inköp analyserar veckovis leveranssäkerhet av beställt skyddsmaterial för att om möjligt fånga upp eventuella störningar. Hittills har analyserna inte pekats på att staden har märkt av några stora förseningar av leveranser.

Pandemin och det rådande världsläget förväntas generera ett flertal prisökningar med anledning av ökade råvarupriser och större indexhöjningar. Exakt hur det påverkar är ännu för tidigt att överblicka, men förvaltningen följer utvecklingen kontinuerligt och informerar vid behov via Inköp och upphandling i Stockholms stad.

Pandemin har bidragit till den snabba utvecklingen som skett till digitala rekryteringsprocesser. Dessa blir effektivare, flexibla och smidigare för alla inblandade parter. Dock har det digitala även flera nackdelar, flera kandidater kan vara i flera parallella processer och rekryterande chef bygger inte lika starka relationer tidigt i

rekryteringsprocessen. Stadens begränsningar i digitala videomötesverktyg försvårar mötet och ger vid driftstörningar ett dåligt intryck hos kandidaterna. Att flera kandidater är i parallella processer gör att många av dem sannolikt gör mer välavvägda val men det ställer stora krav på att staden är ett konkurrenskraftigt alternativ.

Pandemin har lett till förändrade behov av framförallt administrativa lokaler, vilket har påverkat verksamhetsområde lokalplanering. Många flera förvaltningar och bolag har börjat se över sitt framtida behov av administrativa lokaler med flexibla och yteffektiva lösningar som exempelvis aktivitetsbaserade kontor. Lokalplanering har uppdrag att göra alltifrån förstudier till omstrukturering och därefter flytt av flera huvudkontor. Det rådande världsläget har skapat en osäkerhet kring leveranstider och kostnader för såväl arbeten som material och möbler.

Övrigt