

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon:

Till
Servicenämnden

Tertialrapport Tertial 2 2022 för Servicenämnden

Förslag till beslut

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

Charlotte Goliath
Förvaltningschef

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	5
KF:s inriktningsmål: 1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige.....	10
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	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	15
KF:s inriktningsmål: 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet.....	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring.....	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	20
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.....	27
Uppföljning av ekonomi	43
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	43
Resultatenheter	48
Investeringar	49

Försäljningar av anläggningstillgångar.....	49
Verksamhetsprojekt (driftprojekt)	49
Omslutningsförändringar	49
Budgetjusteringar.....	49
Medel för lokaländamål	49
Analys av balansräkning.....	49
Övrigt.....	50
Intern kontroll.....	50
Särskilda redovisningar.....	50
Agenda 2030.....	50
Jämställdhet	51
Barns rättigheter.....	51
Nationella minoriteters rättigheter.....	51
Övrigt	52

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 blankettset

Bilaga 2: Bilaga 2 balans och resultaträkning uh018 T2 2022

Bilaga 3: Bilaga 3 Slutrapport klimatmärkning inköpssystemet

Bilaga 4: Bilaga 4 (12.5) Serviceförvaltningen Uppföljningsrapport naringsliv - (5)

Sammanfattande analys

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

Förvaltningen har under perioden bedrivit verksamhet och utveckling i enighet med verksamhetsplan 2022.

Periodens resultat

Serviceförvaltningen prognostiserar för 2022 ett överskott om 3,4 mnkr. Totalt sett förväntas intäkterna öka med 1,1 mnkr och kostnaderna förväntas minska med 2,3 mnkr. Överskottet beror till 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 4,0 mnkr. Överskottet beror bland annat på ökade volymer samt ökade intäkter till följd av mer omfattande påminnelse- och inkassohantering 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. Under perioden har serviceförvaltningens Kontaktcenter tillsammans med uppdragsgivarna utvecklat nya uppdrag avseende uteserveringar, tillfälliga markupplåtelser, fasta torgplatser samt bygglovsfrågor. Att även dessa uppdrag nu finns hos Kontaktcenter kommer förenkla företagarnas kontakter med staden då de vid ett tillfälle får svar på flera frågor. Vid samma kontakt kan Kontaktcenter informera en restaurang med uteservering om både markupplåtelse, serveringstillstånd, livsmedelskontroll och byggnationen. Företagare har även fått en ökad tillgänglighet med Kontaktcenters öppettider i jämförelse med telefontider för tidigare arbetssätt.

En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

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 helt eller delvis under året. Genom att följa miljöprogrammet, klimathandlingsplanen och kemikalieplanen fortsätter förvaltningen att tillsammans med miljöförvaltningen utveckla kravställning och uppföljning av inköpta varor. Serviceförvaltning bedömer dock att målet för verksamhetsområdet Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö enbart uppnås delvis. Bedömningen grundas bland annat på att målet om minskning av CO₂e inte nås inom perioden, på grund av det stora beting som är gällande minskning av CO₂e från plast. Besparingen bedöms inte vara rimlig, då det skulle innebära enorma förändringar, med kort tidshorisont, i användning av plastprodukter inom stadens verksamheter. Plastprodukter är än så länge en förutsättning för många verksamheter och det är svårt att finna plastfria alternativ till många produkter.

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

En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

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

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

Förvaltningen har i uppdrag att upphandla och efter införande förvalta och utveckla den nya kontaktcenterplattformen, KCP, inom staden. Upphandling är genomförd och nytt avtal är nu tecknat med Telia AB. Projektet är planerat att pågå året ut och införandet pågår enligt plan för hela staden under hösten 2022. Objektledaren är placerad inom serviceförvaltningen och leder arbetet för hela staden med ett helhetsansvar avseende förvaltning och utveckling av plattformen. Bemanning, finansiering och etablering av övrig förvaltningsorganisation sker i dialog med stadsledningskontoret och i enlighet med styr- och samverkansmodellen pm3.

I syfte att utreda hur staden kan tillhandahålla ett mer verksamhetsnära stöd gavs kommunstyrelsen i Budget 2022 i uppdrag att utreda behov och nyttor med att etablera en operativ stöd-/supportfunktion inom serviceämnden, avseende it, telefoni och digitalisering. Serviceförvaltningen har under perioden bistått kommunstyrelsen i detta arbete. I utredningen konstateras att det finns behov av ett operativt stöd i dessa frågor. Uppdrag, avgränsningar och finansiering för att etablera en funktion behöver utredas vidare och serviceförvaltningen ser fram emot ett fortsatt samarbete tillsammans med kommunstyrelsen.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

Serviceämnden 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.

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

Förvaltningen deltar i stadsledningskontorets förstudie för att undersöka behoven av, och förutsättningarna för, en strategi och struktur för de huvudsakliga kontaktvägarna till staden. I arbetet ingår en kartläggning av nuläget för kontaktvägar in till staden, vilka principer som tillämpas och hur väl de svarar upp mot såväl invånarnas som förvaltningarnas och bolagens behov. Förstudien har under perioden genomfört en nulägesinventering kring styrkor och svagheter i dagens kontaktvägar som en grund inför en kommande kontaktstrategi. Den kommande kontaktstrategin 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 haft fortsatt påverkan på inflödet av ärenden inom Kontaktcenter. Det kan fortsatt vara svårt att bedöma inflöde av ärenden då invånarnas servicebehov har förändrats. Det stora behovet av parkeringstillstånd för hyrbilar överraskade åter igen förvaltningen och gav längre väntetider.

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

Serviceförvaltningen har kompetensutmaningar inom flera verksamhetsområden. En del i att stärka kompetensförsörjning, attrahera nya medarbetare och marknadsföra förvaltningen är att ta emot praktikanter från yrkeshögskolor. Flera av de praktikanter som hittills gjort sin praktik inom förvaltningen har getts möjlighet att vikariera inom förvaltningen under sommaren och har möjlighet att erbjudas anställning efter avslutade studier.

Förvaltningen har även under perioden, efter genomförd arbetsdifferentieringsanalys, inrättat en roll som köksvärd i samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen.










Inom verksamhetsområde ekonomi har två personer genomfört verksamhetsförlagd utbildning (LIA) under våren och planen är att ta in ytterligare en praktikant under hösten. Under våren har verksamhetsområdena ekonomi och lön och pension tillsammans deltagit i arbetsmarknadsdagar som arrangerades digitalt av Frans Schartaus handelsinstitut (Stockholms stads yrkeshögskola). Vid detta tillfälle presenterades förvaltningens olika

verksamhetsområden och de olika arbetsmöjligheter som finns på serviceförvaltningen.

Inom verksamhetsområde lön och pension har tre praktikanter från yrkeshögskola erbjudits plats för att genomföra sin fjortonveckors arbetsplatspraktik, LIA 1. Dessa tre erbjuds även att göra sina LIA 2 praktikperioder under hösten inom verksamheten.

Inom verksamhetsområde rekrytering har en personalvetarstudent praktiserat från november 2021 till januari 2022, hon har nu en tillsvidareanställning och deltar i stadens traineeprogram. Avgörande för en bra praktikperiod har varit en engagerad och dedikerad mentor samt att studenten praktiskt fått bistå i rekryteringsuppdrag utifrån förmåga och verkligen förstå arbetet som rekryteringskonsult.

Inom verksamhetsområde Upphandling och inköp startar i slutet av augusti fem praktikanter sin LIA2-praktik som löper under hösten. Det är första gången verksamhetsområdet testar att låta en hel grupp med praktikanter praktisera samtidigt. Målet är att de ska få en god inblick i hur verksamhetsområdet arbetar inom hela inköpsprocessen. Syftet med att ta in en hel grupp samtidigt är att säkra framtida kompetensförsörjning.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4			5	4	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 2 2022
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	3			2	3	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 2 2022
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	8			9	15	10	Tas fram av nämnd	Tertial 2 2022
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi 	0 st	0 st	0 st	0 st	0	0 st	9 000 st	Tertial 2 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	
 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	
Analys En roll som köksvärd är skapad och bemannad.			
 Förvaltningen ska via Kontaktcenter verka för etableringen av International House.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Verksamheten avvaktar fortsatt initiativ från stadsledningskontoret gällande uppdraget kring International house för att klargöra vad Kontaktcenters roll vidare kan vara.			
 Förvaltningens medarbetare, i direkt kontakt med företagare och näringslivsfrågor, ska genomföra stadens fördjupande utbildning kring näringslivsfrågor	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Utbildning genomförs för Kontaktcenters personal för att alla ska känna till de uppdrag som Kontaktcenter har gällande företagarfrågor. Medarbetarna som har direktkontakt med företagarfrågor har tagit del av stadens utbildningar inom utbildningsportalen.			
 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 företagarens ansökningsförfarande.	2022-01-01	2022-12-31	

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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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



Förvaltningen har under perioden genomfört en övning för krisledningsorganisationen. Erfarenheter från övningen har tagits om hand och inarbetats i förvaltningens krishanteringsplan. För att utveckla krisledningsarbetet behöver förvaltningen förtydliga

enhetschefernas roll och därför har samtliga chefer inom förvaltningen fått utbildning i stabsmetodik och krishantering. I samband med detta har risk- och sårbarhetsarbetet inom förvaltningen påbörjats.

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

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

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Nämnder och bolagsstyrelser ska omsätta lärdomar från 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.

 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	78,41 %				100 %	100 %		Tertial 2 2022

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
medarbetare i Staden"								
Analys								
De medarbetare inom serviceförvaltningen som ännu inte påbörjat den obligatoriska utbildningen "informationssäkerhet för medarbetare i staden" har ombetts att skyndsamt genomföra utbildningen.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra utbildningsinsatser för att höja medvetenheten om personuppgiftsrisiker, lämpliga arbetssätt och interna rutiner.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys			
Aktiviteten förlängs till årets slut. Ett samarbete har etablerats tillsammans med fem av stadens fackförvaltningar där gemensamma utbildningsinsatser kring personuppgiftshantering ska genomföras under hösten. Därutöver ska interna rutiner för personuppgiftshantering ses över i samarbete med dataskyddsombud.			
 Förvaltningen ska implementera och tillämpa stadens riktlinje för informationssäkerhet inklusive tillhörande tillämpningsanvisningar.	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska internt informera om trygghetsprogrammet.	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska revidera och samla arbetet med att förebygga otillåten påverkan och hot, våld och trakasserier mot anställda.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys			
Aktiviteten förlängs till årsskiftet på grund av att uppgiften visat sig innehålla mer komplexa inslag där fler av stadens styrdokument ska införlivas så som säkerhetsprogrammet.			
 Förvaltningen ska säkerställa att informationstillgångar och digitala lagringsytor är kartlagda.	2022-01-01	2022-08-31	
 Förvaltningen ska ta fram enhetliga och anpassade rutiner för behörighetshantering.	2022-01-01	2022-04-30	
 Förvaltningen ska tillsammans med kommunstyrelsens samordnande funktion bidra till att stävja fusk, oegentligheter och organiserad brottslighet inom staden.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys			
Förvaltningen stöttar vid behov kommunstyrelsens samordnande funktion för att stävja fusk, oegentligheter och organiserad brottslighet inom staden.			
 Förvaltningen ska tillsammans med verksamhetsråden utreda och fastställa ägandeskap av information i samtliga huvudprocesser	2022-01-01	2022-12-31	
Analys			
Aktiviteten förlängs till årets slut. Serviceförvaltningen samarbetar med stadsledningskontorets juridiska avdelning för att utreda och fastställa ägandeskapet av information enligt dataskyddsförordningen.			
 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

 Uppfylles helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

I det uppdrag som Kontaktcenter har om förskola har uppdraget kring sommarkoll ingått sen start och uppdraget har, precis som andra uppdrag, utvecklats i takt med nya förutsättningar och behov. Ansvar för sommarkollo ska tas över av Kulturnämnden från Södermalms stadsdelsnämnd. Serviceförvaltningen har påbörjat en dialog med kulturförvaltningen om hur uppdraget ska utformas och finansieras. I enlighet med det nya arbetssättet är ärendena längre och kräver delvis annan kompetens, vilket förutsätter en översyn av ersättningsnivån.

Gällande Kulturskolan har det skett stora förändringar i hanteringen av kursutbud och därmed även Kontaktcenters uppdrag, som utvecklas till att ge mera information och vägledning och mindre administration av platser. Digitaliseringen av Kulturskolans platshantering med ett nytt CRM-systemet förenklar bokningsprocessen och invånarna slipper de ansträngda tillfällena med kurssläpp terminsvis. Det nya arbetssättet har gett långa väntetider inledningsvis. Dialog pågår med Kulturskolan hur hanteringen kan trimmas och att rätt information finns lättillgänglig på stadens hemsida kring utbud och platstillgång. Med det nya arbetssättet för bokning och information om kulturskola och aktuellt utbud av platser, har invånarna idag mera behov av kompletterande information och vägledning än hjälp med bokning. Ett kontinuerligt ärendeinflöde över hela året kräver en annan kontinuerlig bemanning och bredare kompetensbehov.

Under perioden har Kontaktcenter gett information och vägledning gällande placering av ukrainska barn i förskola och skola och samarbetet med utbildningsförvaltningen och Start Stockholm har löpt smidigt.

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.	76			84	80	85 %		2022
<p>Analys</p> <p>Kundnöjdheten för uppdragen inom Kontaktcenters enhet Skola har under perioden sjunkit något. Tidvis under perioden har det varit långa kötider för flera av uppdragen. Detta beror delvis på personalbrist vid vissa tillfällen men även vid oförutsedda händelser. Till exempel gjorde kulturförvaltningen ett utskick om återanmälan, som inte var kommunicerat med Kontaktcenter i förväg, som genererade oväntat hög belastning på enheten.</p> <p>Ärenden avseende skola och förskola ligger stabilt runt 79 - 80 procent. Det är svårare att få högre kundnöjdhet gällande vårdnadshavarsupport för Skolplattformen, som fortsatt drar ned resultatet med få svar och främst från de som är missnöjda med plattformens funktionalitet.</p>								
 I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100			100	100	100 %		Tertial 2 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 e-postas 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.

Enhets webb- och kommunikationsstöd inom Kontaktcenter tillgänglighetsanpassar, på uppdrag av förvaltningar och bolag, dokument och information som publiceras på stadens

webbplatser. Medarbetarna har fått kompetensutveckling genom utbildning från organisationen Funka och använder tekniska hjälpmedel och programvara avsedda för tillgänglighetsanpassning. Verksamheten erbjuder också support till medarbetare inom trafikkontoret som själva tillgänglighetsanpassar dokument som ska publiceras. Även stadsbyggnadskontoret använder idag supportfunktionen. Genom sitt arbete bidrar verksamheten till att stadens webbpubliceringar följer lagkraven gällande tillgänglighet till digital offentlig service.

Ärendena i uppdraget för överförmyndarnämnden har blivit mera omfattande och komplexa vilket har lett till längre ärendetider. Detta beror exempelvis på ökat behov av information vid lagändringar och ändrade blanketter samt att det saknas digitala lösningar för ställföreträdare. Granskningen av årsräkningar har blivit mer noggranna och stöd kring detta efterfrågas i större utsträckning än tidigare. En påverkan är även de längre återkopplingstiderna från överförmyndarförvaltningen som genererar att invånare ringer flera gånger i samma ärende. Begränsade telefontider hos överförmyndarförvaltningen skapar även köbildning för invånarna. Serviceförvaltningen anser att det finns utvecklingsbehov avseende utbildningsinsatser till målgruppen samt i information och användarvänlighet på stadens hemsida för att bättre underlätta för ställföreträdare i att fullgöra sitt uppdrag. Serviceförvaltningen har inlett dialog med överförmyndarförvaltningen i syfte att starta en översyn av samarbete och förutsättningarna kring uppdraget. Översynen behöver omfatta uppdragets innehåll, arbetssätt, prissättning och finansiering för att säkra det behov som invånarna har.

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

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	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil.	82			78	83	85 %		2022
Analys Periodens utfall ger nedbrutet 81 procent nöjda kunder gällande funktionshinderfrågor och 84 procent nöjda kunder gällande överförmyndarfrågor. Långa väntetider hos överförmyndarförvaltningen påverkar nöjdheten negativt. Resultaten visar att det är en ökande andel som uppger att de fått svar på sina frågor, vilket troligen är ett positivt resultat av av kompetensbreddningen.								
 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.

Förvaltningen fortsätter att tillsammans med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen förtydliga ansvarsfördelningen i gränssnitt och serviceavtal. Dialogen med alla stadsdelsförvaltningarna fortsätter gällande att utveckla kommunikationsvägarna inom området och målet är att samtliga ska ange Äldre Direkt som första väg in gällande äldreomsorgsfrågor.

Under perioden har ytterligare en stadsdelsförvaltning valt att använda Äldre Direkt som första väg in till staden gällande äldreomsorgsfrågor och således är det per 31 augusti hela 10 av 13 stadsdelsförvaltningar som använder Äldre Direkt som första väg in. Tre stadsdelsförvaltningar har andra arbetssätt med telefontider och direktnummer via stadens växel som primär kontaktväg. Kontaktcenter fortsätter att utveckla och förbättra rutiner och arbetssätt tillsammans med stadsdelsförvaltningarnas för hög tillgänglighet, kvalitetssäkrad service och tillsammans med äldreförvaltningen och berörda stadsdelsförvaltningar säkra likvärdighetsprincipen i tillgänglighet för stadens äldre och deras anhöriga.

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	
<p>Analys</p> <p>Äldrenämnden har tagit fram en rapport och serviceförvaltningen fått bistått med svar på faktafrågor, dock kvarstår faktagranskning och avstämning som serviceförvaltningen inväntar. För serviceförvaltningens Kontaktcenter gäller att bidra till en ökad tillgänglighet för stadens äldre och deras anhöriga samt för enkla kommunikationskanaler och en likvärdig service. Detta i linje med att staden utvecklar och förbättrar informationen om äldreomsorgen samt göra den mer lättillgänglig utifrån ett omsorgstagar- och anhörigperspektiv, samt utveckling av stadens kommunikationskanaler för målgruppen äldre.</p>			

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	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil.	85			84	85	85 %		2022
Analys Gällande målet om hög kundnöjdhet kan vi konstatera ett stabilt och högt resultat och insatserna fortsätter för att bibehålla detta.								
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	10			9		13		2022
Analys Serviceförvaltningen samarbetar med äldreförvaltningen och berörda stadsdelsförvaltningar i att utveckla rutiner och arbetssätt för hög tillgänglighet och kvalitetssäkrad service. Syftet är att säkra likvärdighetsprincipen genom att motivera samtliga stadsdelsförvaltningar i att nyttja Äldre Direkt som en väg in för alla Stockholms äldre och deras anhöriga.								

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

Servicenämnden 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.

Arbetsätt för systematisk uppföljning med anbudslämnare utreds och möjligheten till att nyttja stadens system för detta ändamål ska testas under hösten.

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



 Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra marknadsdialoger inför alla upphandlingar	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska utveckla arbetsätt 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.

Det utökade uppdrag hyresförhandlingsfunktionens fick inför 2022 har implementerats och arbetsätt och rutiner har tagits fram tillsammans med uppdragsgivaren stadsledningskontoret. Det utökade uppdraget innebär, kortfattat, att förvaltningen genom verksamhetsområde lokalplanering ska genomföra alla hyresförhandlingar då staden hyr in större eller kostsamma lokaler från privata och enskilda värdar. Stadens förvaltningar har genom digitala möten informerats om den nya arbetsordningen och rutiner för denna.

Lokalplanerings arbete med att stödja förvaltningarna i arbetet med lokaler syftar till att sänka

eller hålla nere kostnaderna för lokal på både kort och lång sikt. Tydligast effekt av det syns på det arbete som hyresförhandlingsfunktionen genomför. Hur stor besparingen är kan dock vara svår att mäta. Inte minst eftersom den uppstår hos de förvaltningar lokalplanering utför uppdrag åt.

Lokalplanering tillhandahåller utbildningar i en rad olika frågor kopplat till lokaler. Under våren har nya utbildningar och introduktioner tagits fram och tillsammans med redan inarbetade utbildningar samlats i en kurskatalog som omfattar hösten 2022 och våren 2023.

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.

Vid avtalsuppföljning med stadens leverantörer samlas data in för analys och uppföljning tillsammans med miljöförvaltningen. Framtagna mallar nyttjas och vidareutvecklas successivt.

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

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

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

Kontaktcenters uppdrag gällande Kulturskolan har utvecklats i takt med att invånarnas behov blir mera av kompletterande information och vägledning än hjälp med bokning och administration av platser. Digitaliseringen av Kulturskolans platshantering med ett nytt CRM-systeme förenklar bokningsprocessen och invånarna slipper de ansträngda tillfällena med kursläpp terminsvis. Det nya arbetssättet har dock gett långa väntetider inledningsvis. Dialog pågår med Kulturskolan hur hanteringen trimmas och att rätt information finns lättillgänglig på nätet.

Vidare har Kontaktcenter bidragit till det så kallade "Nattlivsprojektet" för att åstadkomma en enklare process för företagare och arrangörer gällande livescener. Kontaktcenter deltog i arbetet med kulturförvaltningens servicekedjor som bland annat ska utveckla en guide som skulle förbättra informationen vid denna typ av arrangemang.

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

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

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

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 stora beting som är gällande minskning av CO₂e från plast. Besparingen bedöms inte vara rimlig, då det skulle innebära enorma förändringar, med kort tidshorisont, i användning av plastprodukter inom stadens verksamheter. Plastprodukter är än så länge en förutsättning för många verksamheter och det är svårt att finna plastfria alternativ till många produkter. 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. Utfallet vid tertial 2 visar att påverkan på inköpta livsmedel i staden ligger kvar på den nivå som blev utfallet 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. Verksamheten ser dock inte att aktiviteterna ger tillräcklig effekt och prognosen är att målvärdet för helåret inte kommer att nås.

Förvaltningen har en aktivitet tillsammans med kommunstyrelsen att 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. Arbetet i projektgruppen är i gång och förväntas slutföras senast till årsskiftet.

Arbetet med att ta fram en måltidsmall fortsätter, mallen ska göra det möjligt att följa upp miljö- och klimatpåverkan från måltider. Mallen kommer att skickas på extern remiss under hösten, för att få leverantörernas och verksamheternas syn på framtagna mall. 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 och utfallet vid tertial 2 ligger på samma nivå. Ekologiska livsmedel ökar från förra årets 49% till 50%. Viss brist av ekologiska produkter finns på marknaden, men på grund av världsläget förväntas bristen bli större senare under året. Årsmålet om 65% kommer inte att nås.









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

Förvaltningen har deltagit i miljöförvaltningens arbete med att utreda ett centrum om









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

I Kommunfullmäktiges budget 2021 fick servicenämnden tillsammans med kommunstyrelsen och miljö- och hälsoskyddsnämnden i uppdrag att utreda förutsättningar och kostnader för att upprätthålla en miljö- och klimatmärkning för inköpssystem med tillhörande arbetsätt. Aktiviteten påbörjades hösten 2021, men hann inte slutföras under 2021. Arbetet har fortgått under 2022 och en slutrapport med rekommendation har tagits fram. I slutsatsen konstateras att det finns många fördelar med att införa en egen märkning för staden, men att det också finns många nackdelar. Om staden beslutar sig för att införa en egen märkning föreslår projektet att en djupare kartläggning genomförs. Detta för att kartlägga inom vilka produktområden som märkning saknas och inom vilka produktområden där framtagna vägval tydligare kan kommuniceras med hjälp av märkning.

Rapporten i helhet biläggs ärendet.

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
Analys								
Ett projekt är uppstartat för att ta fram definition och metod för hur andelen ska tas fram.								
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,6 kg CO2			1,38 kg CO2		1,7 kg CO2	1,70 kg CO2 per kg livsmedel	2022
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,9 kg CO2 per kg livsmedel			1,9 kg CO2 per kg livsmedel		1,7 kg CO2 per kg	1,70 kg CO2 per kg livsmedel	2022
Analys								
Många aktiviteter genomförs för att sänka CO2 utsläpp från upphandlade livsmedel i våra verksamheter med målsättningen att nå målvärdet 1,7kg CO2 vid årets slut. Verksamheten ser dock inte att aktiviteterna ger tillräcklig effekt och prognosen är att målvärdet för helåret inte kommer att nås.								
  Minskning av CO2e till 2023						4 000 CO2e	Tas fram av nämnd/bolagss tyrelse	2022

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys								
Målet bedöms inte nås inom perioden, pga det enormt stora beting som är gällande minskning av CO2e från plast. Besparingen bedöms inte vara rimlig, då det 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	
Analys			
Ett projekt för att ta fram en definition och metod för återrapportering har startats upp.			
  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	
Analys			
Arbetet med att ta fram mått och mätmetoder för stadens miljö- och klimatpåverkan från måltider är uppstartat. Arbetet med att ta fram en mall för måltider pågår och mallen är nu på remiss. När arbetet med mått och mätmetoder är klart kommer framtagna mall för måltidsupphandlingar att uppdateras med resultatet av detta arbete.			
  Stockholm Vatten och Avfall AB ska i samråd med kommunstyrelsen ta fram ett stadsövergripande kommunikationskoncept för ökad matavfallsinsamling i stadens verksamheter i samarbete med stadsdelsnämnderna, Stockholms Stadshus AB, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder, utbildningsnämnden, socialnämnden och servicenämnden	2022-01-01	2022-12-31	
Analys			
Serviceförvaltningen inväntar kontakt ifrån Stockholm Vatten och Avfall AB om att starta aktiviteten.			
  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	
Analys			
Serviceförvaltningen deltar i utbildningsförvaltningens uppstartade projekt.			

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 2 2022
 I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.	100 %			100 %		100 %		2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska bidra till ökad cirkularitet genom att ställa krav på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter och varor som köps in.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys			
Förvaltningen bidrar till ökad cirkularitet genom att ställa utökade krav på leverantörer. Det har under perioden resulterat i att nytt avtal för skyltar tecknats, där man valt att tillämpa ett cirkulärt förhållningssätt. Skyltar och dess material ska återanvändas i så stor utsträckning som möjligt för att minska klimatpåverkan genom slutna materialloopar, långsamma materialflöden och lång produktlivslängd. Skyltarna ska i första hand återbrukas av beställaren, i andra hand återbrukas av leverantören och tredje hand återvinnas på bästa sätt. För avtalet finns anvisningar om allt för återbruk hos leverantören, hur man kan återanvända skyltar med hjälp av Stocket samt leverantörens ansvar gällande återtagande av sålda skyltar.			
 Förvaltningen 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	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Analys			
Miljöförvaltningen har ett pågående projekt kring energieffektiva armaturer för mer energieffektiv belysning. Projektet har ännu inte kommit så långt så att någon upphandling ska startas.			
 Förvaltningen ska genomföra implementering av nytt kostdatasystem i staden.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys			
Upphandling pågår och kommer så göra resterande del av året. Implementation kommer att ske under 2023.			
 Servicenämnden ska tillsammans med miljö- och hälsoskyddsnämnden, trafiknämnden, Stockholm Business Region och kommunstyrelsen, främja närproducerad mat, bland annat genom upphandlingskrav samt möjlighet till torghandel	2022-01-01	2022-12-31	

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

Servicenämnden har formulerat fyra nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden. Förvaltningen bedömer att 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 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.

Serviceförvaltningen prognostiserar för 2022 ett överskott om 3,4 mnkr. Totalt sett förväntas intäkterna öka med 1,1 mnkr och kostnaderna förväntas minska med 2,3 mnkr. Överskottet beror till 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 4,0 mnkr. Överskottet beror bland annat på ökade volymer samt ökade intäkter till följd av mer omfattande påminnelse- och

inkassohantering än budgeterat.







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

Förvaltningen inledde den 1 november 2021 projekt "Reviderad prismodell verksamhetsområde ekonomi". Projektets slutrapport godkändes av styrgruppen den 22 juni i år och leveransen består av bland annat en ny prismodell och en uppdragsbeskrivning för verksamhetsområde ekonomi, vilka även godkänts i strategiska rådet och som ska behandlas av Servicenämnden i september. I projektgruppen har representanter från såväl stadsledningskontoret som Serviceförvaltningen deltagit. En referensgrupp med bred representation av stadens ekonomichefer och redovisningsansvariga (tretton förvaltningar - såväl små som stora, tekniska förvaltningar och stadsdelsförvaltningar) har haft stor betydelse för projektets resultat. Projektet har även arbetat för att tydliggöra och förbättra styr- och samverkansmodellen inom verksamhetsområde Ekonomi. Styr- och samverkansmodellen tydliggör exempelvis beslutsvägar inför förändrade tjänster och priser samt innefattar en kartläggning över mötesforum och ett årshjul för verksamhetsområde Ekonomi.

Den föreslagna prismodellen kommer ligga till grund för framtagande av verksamhetsområde ekonomis prislista 2023. Den nya prismodellen innebär att kunderna betalar ett fast pris för bastjänsterna inom respektive tjänsteområde inom verksamhetsområdet. Indelningen i tydliga tjänsteområden speglar arbetssätten inom Serviceförvaltningen vilket också främjar dialog om förbättringar med beställare, processägare och kunder. En tydlig inriktningsprincip är också att självkostnad inte bara ska gälla verksamhetsområdesnivå utan att självkostnad ska vara styrande även per tjänsteområde. Fördelningsnycklar för att fördela priset per kund är vidare framtaget per tjänsteområde, med syfte att spegla de olika kundernas nyttjande av respektive tjänst. Den nya prismodellen bidrar därmed till ökad transparens jämfört med tydligare modell och blir därmed lättare för kunderna att förstå. En annan fördel är att de fasta priserna gör såväl kundernas som Serviceförvaltningens budget- och prognosarbete enklare. Den nya modellen med fasta priser blir också mindre volatil än dagens modell med volymbaserade priser. Ett exempel på hur dagens modell kan slå snett och försvåra budget- och prognosarbete är årets kraftiga ökning av antalet påminnelser. Med nuvarande modell kommer verksamhetens kostnader visserligen öka på grund av ökat resursbehov beroende på ökade volymerna, men endast marginellt i förhållande till hur mycket förvaltningarnas kostnader (det vill säga verksamhetens intäkter) ökar. En möjlig nackdel med den nya modellen är att kunderna får svårare att påverka sin kostnad under innevarande år.

Serviceförvaltningen har under sommaren avslutat ett ombyggnadsprojekt av lokalen där lokalerna har anpassats för ett aktivitetsbaserat arbetssätt. I samband med detta har en del av lokalen upplåtits till arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor, vilket minskar förvaltningens förhyrda lokalyta. Därutöver delar de båda förvaltningarna på gemensamma ytor. I samband med detta delar även förvaltningarna på vissa gemensamma funktioner och

resurser, vilket skapar en ökad kostnadseffektivitet.



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,2 %			103,1 %		100 %	100 %	Tertial 2 2022
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	99,2 %			103,1 %		100 %	100 %	Tertial 2 2022
  Nämndens prognossäkerhet T2				0 %		+/- 100 %	+/- 1 %	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.

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	
Analys Serviceförvaltningen har arbetat fram förslag på prislista 2023 för obligatoriska tjänster, förslaget kommer presenteras för processägare under september. I förslaget redovisar serviceförvaltningen en prissänkning motsvarande en procent till följd av effektiviserade arbetssätt. Serviceförvaltningens prislista för samtliga tjänster 2023 är en del av Servicenämndens verksamhetsplan och budget 2023, vilken beslutas av nämnden i december.			
 Förvaltningen ska ytterligare minska lokalytan i syfte att effektivisera och anpassa lokalutnyttjandet till aktivitetsbaserade arbetssätt	2022-01-01	2022-06-30	
Analys Serviceförvaltningen har minskat lokalytan genom att upplåta en del av lokalen till arbetsmarknadsförvaltningen och en del av den förhyrda lokalen delas av de två förvaltningarna. I samband med detta har ett omfattande ombyggnadsprojekt genomförts och lokalen var färdigställd och inflyttad juni 2022. lokalen är numera anpassad till ett aktivitetsbaserat arbetssätt.			

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.

Servicekommittén effektiviserar stadens administration

Serviceförvaltningens ärendehanteringssystem

Utifrån förvaltningens uppdrag om att arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner och nyttja digitaliseringens möjligheter fortsätter serviceförvaltningen att utveckla ärendehanteringssystemet. Utvecklingen består dels i planering av kommande införande av verksamhetsområde rekryterings tjänster, dels i förfining av handläggningsrutiner och rapportuttag. I takt med användarnas erfarenhet och kunskap om systemstöd för ärendehantering ökar, utvecklar avdelningarna sina arbetssätt inom förvaltningens ärendehanteringssystem. Detta görs löpande och i dialog med objektet, till exempel i verksamhetsteam och superanvändarforum. Under året har bland annat verksamhetsområde ekonomi utvecklat sitt arbetssätt och börjat återöppna ärenden i syfte att endast ha aktiva ärenden i inkorgen och få mer korrekt statistik. Just nu undersöks hur arbetssätt och system kan utvecklas vidare för att uppnå mer effektivitet och transparens.

Förvaltningen beslutade vid införandet av de nya arbetssätten och systemstödet att effektmålen ska följas upp ett år efter införandet. Enheten Webb- och kommunikationsstöd införde ärendehanteringssystemet under juni 2021 och i samband med det sattes två effektmål upp. Det ena kopplades till effektivisering av arbetssätt om minskad risk för dubbelarbetet. Med ny funktionalitet i ärendehanteringssystemet har detta effektmål uppnåtts till 100 %. Det finns nu möjlighet märka upp ärenden vilket har skapat tydlighet och effektivitet i handläggningen. Det andra effektmålet innebar att kunderna skulle kunna följa status i sina ärenden. Även detta mål har uppfyllt till 100 % då ny funktionalitet i ärendehanteringssystemet finns för att söka status i ärende.

Verksamhetsområde lön och pension införde ärendehanteringssystemet i början av juni 2021 och i samband med det sattes tre effektmål upp. Det ena var att genomförbarheten i digitaliserad statistikuppföljning öka debiteringsgraden för inkomna underlag. Detta arbetssätt var tidigare helt manuellt och togs fram genom pinning i Excel. Vid jämförelse mot tidigare år har debiteringsgraden ökat. Ett annat effektmål var att minska antal nedlagda timmar för beräkning av inkomna ärenden till verksamhetsområdet. Tidigare beräknades arbetsuppgiften till 160 timmar per år vilket har minskat till ett par timmar i månaden då rapportuttaget automatiserats. Det tredje effektmålet var att i den årliga NKI undersökningen skulle kundernas nöjdhet med frågeställningen om verksamheten ger effektiv service öka. Resultat av kundenkäten levererades i slutet av augusti och nu vidtar arbete med att analysera rapporten och fritextsvaren för att utröna vilka aktiviteter som kan behöva vidtas framöver för att förbättra resultatet på sikt. Ett ytterligare effektmål är att verksamhetens handläggningstider har minskat till följd av förbättrad styrning av underlag som inkommer via e-tjänsten.

För verksamhetsområde upphandling och inköp sattes inga effektmål vid införandet eftersom det var små kvantiteter av ärenden som skulle hanteras i ärendehanteringssystemet och därmed kunde inga direkta effekter definieras. Verksamhetsområdets långsiktiga mål är att

styra kommunikation med avdelningen mer och mer till ärendehanteringssystemet, för att på sikt minska sårbarheten och personberoendet vid kommunikation till personliga e-postadresser. Inköpssupporten använde tidigare KCH som ärendehanteringssystem. Inför övergången till Artwise kunde inte några egentligen effektmål definieras då övergången inte bedömdes ge någon ytterligare effekt till verksamheten.

Verksamhetsområde ekonomi införde ärendehanteringssystemet i början av juni 2021 och i anslutning till det sattes det upp fyra effektmål. Den nollmätning som ligger till grund för framtagandet av valda effektmål genomfördes 2019 och omgärdas av stor osäkerhet då den bygger på stickprov och uppskattningar av enskilda medarbetare snarare än faktiska siffror. Detta är viktigt att ha med sig vid jämförelse och resultatet bör därför tolkas med stor försiktighet.

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

Uppföljningen av effektmålet om minskad administration har varit ännu svårare att bedöma med säkerhet, då det utöver osäkerheterna kring nollmätningens resultat inte heller går att avgöra vad som påverkats av själva förändringen av ärendeadministrationsen respektive vad som påverkats av utveckling av arbetssätt och hantering under perioden. Mätningar som gjorts under juni månad 2022 tycks ändå, jämfört med mätningen 2019, ge en indikation på en liten förbättring - men inte i nivå med uppsatt effektmål om 30 procent. En lärdom från uppföljningen är svårigheten i att hitta effektmål som faktiskt går att mäta om de tekniska förutsättningarna för att få fram en nollmätning saknas. Här kan det vara bra att redan vid projektstart fundera igenom om det kanske är bättre att använda sig mer av kvalitativa effektmål till nollmätningen och att istället planera in att göra en nollmätning av kvantitativa mål en period efter att systemstöd för mätning finns på plats och att sedan göra en uppföljande mätning längre fram istället. Då det nu går att genomföra mätningar på ett tydligare sätt planerar verksamheten att titta på data från augusti-september 2021 för att sedan jämföra med motsvarande period 2022 för att se om en effektivisering skett jämfört med när systemet var nytt. Resultatet av denna mätning kommer redovisas i årets verksamhetsberättelse.

I den årliga kundenkäten 2021, vilken genomfördes innan införandet ställdes frågan om man upplevde ”Serviceförvaltningen Ekonomis hantering som effektiv” och då svarade 78 procent positivt. I år var frågan något omformulerad ”Upplever du Serviceförvaltningen ekonomi som effektivt”, vilket inte är helt jämförbart men årets resultat var ändå likvärdigt med 77 procent positiva.

I kundenkäten mäts även verksamhetens Nöjdhetsindex, NKI – ett index baserat på resultatet av 3 bestämda frågor vilkas resultat viktas. Årets resultat var 66, vilket är ett godkänt resultat (medelnöjda kunder ligger mellan 65 och 75). Det är dock en tydlig försämring jämfört med föregående års resultat om 70. Om övergången till ett ärendehanteringssystem påverkat resultatet går i dagsläget inte att säga, men verksamheten fortsätter att kontinuerligt trimma systemet och förbättra hanteringen för ökad ärendehanteringseffektivitet. Resultat av årets kundenkät levererades i slutet av augusti och nu vidtar arbete med att analysera rapporten och

fritextsvaren för att utröna vilka aktiviteter som kan behöva vidtas framöver för att förbättra resultatet på sikt.

Utöver mätning av ovan effektmål genomfördes även en kvalitativ undersökning för verksamhetsområdena ekonomi, lön och pension samt enheten webb- och kommunikationsstöd i form av en enkät där medarbetarna fick svara på frågor kring hur de upplevde att verksamhetens ärendehantering fungerade innan införandet. Samma undersökning genomfördes inom verksamhetsområde ekonomi under augusti i år och på samtliga frågor syns en tydlig förbättring i medarbetarnas upplevelse av såväl hantering, systemstöd som förutsättningar för samverkan och eftersökning av ärenden. Utöver ovan effektmål har införandet av ett ärendehanteringssystem inneburit ett enklare sätt för ledningen att få överblick och följa upp verksamhetens ärendehantering och möjliggjort statistikframtagning över exempelvis antal ärenden av en viss typ samt bidragit till effektivare arbetsfördelning utifrån ärendeinflöden. Det har dessutom underlättat för verksamhetens kundansvariga och ledningen att följa upp enskilda ärenden utifrån synpunkter från kunder.

Upphandling och införande av stadsgemensam Kontaktcenterplattform, KCP

Förvaltningen har i uppdrag att upphandla och efter införande förvalta och utveckla den nya kontaktcenterplattformen, KCP, inom staden. Upphandling är genomförd och nytt avtal är tecknat med Telia AB. Projektet är planerat att pågå året ut och införandet pågår enligt plan för hela staden under hösten 2022. Objektledaren är placerad inom serviceförvaltningen och leder arbetet för hela staden med ett helhetsansvar avseende förvaltning och utveckling av plattformen. Bemanning, finansiering och etablering av övrig förvaltningsorganisation sker i dialog med stadsledningskontoret och i enlighet med styr- och samverkansmodellen pm3.

Det är en stor fördel att förvaltningen av objekt KCP etableras och bemannas samtidigt med pågående införandeprojekt för garantera en sömlös övergång från projekt till etablering av objekt i driftfas. Detta ska ge ökad möjlighet att möta förändrade förutsättningar och ge service med hög kundnöjdhet och uppnå stadens behov av moderna kundcenterlösningar.

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

Utredning av förutsättningar för en operativ stöd- och supportfunktion hos servicenämnden

I budgeten för 2022 framgår att utvecklingen av stadens kärnverksamheter ska ske genom att dra nytta av potentialen med digitalisering och innovation och i Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering stakas vägen för att uppnå de högt satta målen ut. Det stöd som idag finns för stadens förvaltningar och bolag inom it, digitalisering och telefoni är på en relativt hög strategisk nivå och det finns signaler på att det krävs ett mer operativt stöd för att verksamheterna ska kunna driva digitaliseringen i linje med ambitionerna i budget och kvalitetsprogrammet. I syfte att utreda hur staden kan tillhandahålla ett mer verksamhetsnära stöd gavs kommunstyrelsen i Budget 2022 i uppdrag att utreda behov och nyttor med att etablera en operativ stöd-

/supportfunktion inom servicenämnden, avseende it, telefoni och digitalisering. Serviceförvaltningen har under perioden bistått kommunstyrelsen i detta arbete.

I utredningen konstateras att det finns behov av ett operativt stöd i dessa frågor. Uppdrag, avgränsningar och finansiering för att etablera en funktion behöver utredas vidare och serviceförvaltningen ser fram emot ett fortsatt samarbete tillsammans med kommunstyrelsen.

Verksamhetsområde ekonomi

Projekt "Reviderad prismodell verksamhetsområde ekonomi" har slutförts under perioden. Projektet resulterade bland annat i en ny prismodell som kommer ligga till grund för 2023 års prislista för verksamhetsområdet. Projektet har, genom den framtagna modellen och med sin kommunikation, bidragit till att tydliggöra hur prissättningen av tjänsterna går till för kunderna och därmed även ökat transparensen. Med årlig fakturering förväntas även både kundernas och verksamhetens administration minska. Projektets effektmål mäts inom befintlig styr- och samverkansmodell för verksamhetsområdet i samband med att den nya prislistan införs.

Utvecklingsinitiativ som drivs av stadsledningskontorets systemutvecklingsenhet, vilka berör serviceförvaltningen ekonomi och som var planerade att genomföra 2022 är:

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

Av ovan är automatisering av filinläsningar helt genomförd. Effekten i leverantörsreskontra är försumbar då det rör sig om mycket få filer. Störst effekt har automatiseringen inom kundreskontra som också har mycket stor mängd filer att läsa in i stadens ekonomisystem Agresso från olika försystem. Inom kundreskontra är kvalitetshöjning en tydlig effekt. Även en viss tidsbesparing kan anas. Tidsbesparingen kommer ha viss påverkan på resursbehovet nästkommande år och hänsyn till detta kommer tas i verksamhetens budgetering..

För införandet av digitalisering/automatisering av leverantörsupplägg och leverantörskontroller var stadsledningskontorets preliminära plan att införa båda dessa i slutet av 2021 och därefter våren 2022. Detta har därefter av olika anledningar skjutits fram (bland annat införandet av SIKT2 och ny version av Agresso). När det gäller leverantörsupplägg blir verksamheten involverad i testning som startar nu i höst Enligt ny tidplan, som verksamheten fick ta del av helt nyligen, ska piloten inte genomföras under året som tidigare planerat utan i februari 2023. Verksamheten ser positivt på tidsmässig förskjutning till efter bokslutet som är en hektisk period för såväl verksamheten som förvaltningar och bolag. Verksamheten ser även positivt på att utöver Stockholm Hamnar involvera ytterligare en större verksamhet i piloten. Breddinförandet kommer innebära påverkan på verksamhetens resursbehov och arbetssätt. Verksamheten bedömer att effekten av detta kommer synas fullt ut tidigast i andra halvan/slutet av 2023, vilket gör det svårt att ta höjd för i pågående budgetarbete. Avseende digitalisering och automatisering av leverantörskontroller har detta vuxit till en större fråga än verksamheten såg framför sig när förslaget lämnades till stadsledningskontoret. Verksamheten ser mycket positivt på att stadens ledning tar ett helhetsgrepp på området. Eftersom varken tidplan eller omfattning är tydliga för verksamheten är det dock i princip omöjligt att förutse

vilken effekt detta kommer få på verksamheten framöver.

Verksamhetsområde ekonomi bistår vidare stadsledningskontoret med att ta fram ett utbildningskoncept avseende Agresso. Projektet pågår enligt plan. Två utbildningar där förvaltningens medarbetare bidragit i produktionen finns publicerade på stadens utbildningsplattform: "Agresso - försäljningsorder på webben" samt "Agresso - nyheter i projekt och anläggningsmodulen". Särskilt utbildningen om försäljningsorder har varit en framgång och har varit till stor hjälp för stadens användare. Detta märks bland annat genom att förvaltningarnas efterfrågan av stöd från verksamheten minskat. Fler utbildningar kommer under hösten. Enligt plan ska projektet avslutas i oktober. Verksamheten är tillfrågad och har tackat ja till att hantera förvaltningsuppdraget av dessa utbildningar på stadens utbildningsplattform, sannolikt från årsskiftet 2023.

Under året har verksamhetsområde ekonomi även förtätat samarbetet med stadsledningskontorets redovisningsenhet, bland annat genom att stötta i det dagliga arbetet och även genom att bidra i fortsatt utveckling inom stadens anläggningsredovisning

Kundansvariga infördes av verksamhetsområde Ekonomi den 1 februari 2020. Syftet var att säkerställa en nära dialog och att bygga relationer med verksamhetens kunder i samband med att verksamheten gick över till en processororienterad organisation. I juni 2021 genomförde verksamheten en enkätundersökning för att följa upp kunderna uppfattning av hur de tycker det fungerar med kundansvariga. Resultatet är mycket glädjande och verksamheten kommer fokusera på att förvalta det goda resultatet framåt. Som exempel ger respondenterna på frågan om det är lätt att komma i kontakt med verksamheten genom kundansvariga ett medelbetyg om 5,5 poäng (max 6). Av respondenterna upplever 75 procent att kundmötenas fokus på övergripande frågor om service, leverans och kvalitet är positiv och 83 procent uttrycker även att de har förtroende för kundansvariga och lika många att de bidrar till en öppen dialog med verksamheten.

Verksamhetsområde lön och pension

Lön och pension jobbar kontinuerligt för ökad kundnöjdhet och effektiviserade och kvalitetssäkra arbetssätt och rutiner. Serviceförvaltningens ärendehanteringssystem har gett effektiviseringar i det interna arbetet och en hög nyttjandegrad (59,17 %) av e-tjänsterna. Förändringarna i lagen om anställningsskydd (LAS) utgör en osäkerhet framöver. Osäkerheten avser i vilken omfattning förändringarna kommer innebära utökad inflöde av ärenden och underlag till Lön och pension.

Staden har löpande infört det nya schema- och bemanningssystemet Medvind, vilket initialt har ökat inflödet av löneunderlag till serviceförvaltningen. Om förvaltningarna inte attesterar i tid behöver de sända in manuella underlag vilket ofta innebär extra utbetalningar till medarbetarna och på så sätt ett något ökat antal lönespecifikationer.

I övrigt ser verksamheten en minskning av manuella underlag som ska registreras vilket påvisar ett bättre systemnyttjande i staden.

Utveckling sker kontinuerligt i stadens försystem till lönesystemet och serviceförvaltningen bidrar i testning.

Verksamhetsområde Kontaktcenter

Under perioden har Kontaktcenter tillsammans med stadsledningskontorets avdelning för kommunikation och omvärld, startat ett pilotprojekt för att etablera arbetsätt för centraliserad webbpublicering. Detta i syfte att säkerställa kvalitet och efterlevnad av lagkrav gällande tillgänglighet och personuppgifter samt effektivisera stadens kommunikationsarbete. Projektet fortgår under hela 2022 och fortsätter under 2023 avrapporteras till styrgrupp för objekt Stockholm webb.

Kontaktcenter kommer fortsätta följa effektmålen gällande det nya ärendehanteringssystemet, och arbeta in ett urval av mätetalen i verksamhetsplan och/eller objektsplan 2023.

Upplevelsen av ärendehanteringssystemet är att tröghet i systemets prestanda drar ned upplevelsen, liksom fler ”klick”. Men samtidigt ger bra logik och ”pop-up”-funktionen med automatiskt öppnat ärendekort andra fördelar som väger upp.

Kontaktcenters pilotprojekt om en chatbotfunktion avslutades innan implementering i mars då det var oklart om möjlighet till integration på stadens multisajt Stockholm webb och svårighet att kombinera med andra utvecklingsinitiativ inom Kontaktcenter. En slutrapport är skriven och lämnad till programmet för Smart Stad.

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

Kontaktcenter fortsätter med insatserna för att bredda kompetensen inom områdena skola, sociala frågor och samhällsbyggnad för att ge en enkel och flexibel kundservice. Vidare fortsätter verksamheten att se över stödfunktioner och ansvarsfördelning för att säkra uppföljning och stöd till medarbetaren gällande såväl kvalitet och produktivitet som effektivitet och kundbemötande. Under perioden har i samarbete med serviceförvaltningens utvecklingsavdelning anställts en it-support som främst ska avlasta Kontaktcenters ledning och stötta medarbetarna med IT-och telefonirelaterad support.

Verksamhetsområde rekrytering

Verksamhetsområde rekrytering har ett fortsatt starkt förtroende hos kunderna och har under perioden även haft en fortsatt hög efterfrågan. Vinsten i kvalitetsutmärkelsen 2021 har sannolikt bidragit positivt till efterfrågan. Priserna har kunnat bibehållas i år tack vara att stora delar av rekryteringsprocesserna görs digitalt vilket effektiviserar för alla parter.

Förvaltningen ser ingen skillnad i kvalitet trots att processerna övervägande gjorts digitalt sedan mars 2020. Verksamheten har under perioden introducerat åtta nya medarbetare för att möta efterfrågan och minska väntetiden. För utbildningsförvaltningens vikariepool har verksamhetsområdet under året gjort all referenstagning digitalt vilket innebär att detta arbetsmoment kostar knappt en fjärdedel av traditionell referenstagning via telefon.

Referenstagningen görs digitalt i alla uppdrag, vinsterna med att göra detta digitalt blir synligast i volymuppdrag där verksamheten stöttar enbart med digital referenstagning till en

betydligt mindre kostnad och med en aningen högre upplevd kundkvalitet.

Verksamhetsområde lokalplanering

Under 2022 har verksamhetsområde lokalplanering hittills utfört uppdrag åt samtliga 13 stadsdelsförvaltningar, elva fackförvaltningar och två bolag. Det betyder att samtliga förvaltningar med stora lokalbestånd har köpt tjänster av lokalplanering. Efterfrågan av lokalplanerings tjänster har under perioden varit hög. Medarbetarnas debiteringsgrad och därmed arbetsbelastningen har legat på en så pass hög nivå att detta inte kan bedömas vara långsiktigt hållbart, förstärkning av personalresurser har därför genomförts. Kvarstår den höga nivån på efterfrågan kommer ytterligare rekryteringar genomföras. Brukarundersökningarna visar att förvaltningarna varit nöjda med det stöd som lämnats. Kvaliteten verkar därför inte ha påverkats.

De typer av lokaler som genererat mest arbete under perioden har varit administrativa lokaler samt skol- och utbildningslokaler. Utöver det har lokalplanering arbetat med många andra typer av lokaler och bostäder som bibliotek, förskolor, boenden för funktionshindrade samt vård- och omsorgsboenden. De mest omfattande tjänsterna som tillhandahållits är projektledning/beställarstöd, arbetet med inredning, möblering, akustik, förslagsskisser med mera. Därutöver tillhandahålls även tjänster som systemförvaltning, hyresförhandlingar och tillgänglighetsanpassning av lokaler, hjälp att hitta nya lokaler och utbildningar. Under våren har nya utbildningar och introduktioner tagits fram och tillsammans med redan inarbetade utbildningar samlats i en kurskatalog som omfattar hösten 2022 och våren 2023.

Lokalplanering systemförvaltar stadens lokaladministrativa system LOIS på uppdrag av stadsledningskontoret. Alla nya användare erbjuds en grundutbildning. Utöver det erbjuds påbyggnadskurser. Lokalplanering genomför även handledning och direkt riktat stöd till de förvaltningar som efterfrågar detta. Under våren genomfördes en rekryteringsprocess av ytterligare en systemadministratör. Tyvärr har det inte resulterat i anställning vilket inneburit hög arbetsbelysning och att vissa utvecklingsinsatser måste prioriteras ned. Ett nytt försöka att rekrytera påbörjas i augusti.

Lokalplanerings arbete med att stödja förvaltningarna i arbetet med lokaler syftar till att sänka eller hålla nere kostnaderna för lokal på både kort och lång sikt. Tydligast effekt av det syns på det arbete som hyresförhandlingsfunktionen genomför. Hur stor besparingen är kan dock vara svår att mäta. Inte minst eftersom den uppstår hos de förvaltningar lokalplanering utför uppdrag åt.

Utvecklade samverkansmöjligheter i gemensamt, aktivitetsbaserat kontor

I samband med att serviceförvaltningen flyttade ihop med arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor har en rad samverkans effekter konstaterats. Förvaltningarna delar på gemensamma kostnader för drift och skötsel av lokalen samt har påbörjat ett samarbete kring interna stödfunktioner i syfte att effektivisera samt öka kvalitet i olika frågor, såsom internservice, arkiv och dataskyddsombud. Möjligheter till ytterligare effektiviseringar och samarbeten kommer att identifieras under året.

Servicenämnden optimerar och utvecklar stadens gemensamma inköp för framtiden

Verksamhetsområde upphandling och inköp har utvecklat målgruppsanpassade utbildningar

för att emotse efterfrågan och nya digitala utbildningar är under framtagande. 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. Under första halvåret 2022 har över 700 deltagare genomfört någon av de inköpsutbildningar som finns att tillgå. Av deltagarna uttrycker 92 procent att de är mycket nöjda med utbildningen. Systemnyttjandet i staden 2021 var 76 procent och hittills i år, t.o.m juli månad, 77 procent.

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. En stor genomgång av alla avtal i Kommers har gjorts för att säkerställa att alla nödvändiga uppgifter finns tillgängliga och ett arbete med att ensa materialet har startat upp. Målet är att tillämpningsanvisningar osv ska få ett mer likartat utseende.

På grund av det rådande världsläget förväntas ett flertal prisökningar för hela staden med anledning av ökade råvarupriser och större indexhöjningar. Förvaltningen följer de riktlinjer som stadsledningskontoret har tagit fram. Exakt hur priserna kommer att påverkas är ännu svårt att analysera för de enskilda avtalsområdena, men förvaltningen följer utvecklingen kontinuerligt och informerar vid behov via Inköp och upphandling i Stockholms stad.

Pandemin påverkar fortfarande leveranser från 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 gällande skyddsmaterial.

Ett arbete har initierats där verksamhetsområde Upphandling och inköp tillsammans med Ekonomi utreder hur samarbetet kring leverantörers förmåga att fakturera på ett korrekt sätt till staden kan utvecklas. I förlängningen bör förvaltningens ärendehanteringssystem kunna användas för att få en total bild över hur stadens avtal med olika leverantörer fungerar från beställning till betalning.

Avtalsförvaltning och uppföljning av ingångna avtal genomförs kontinuerligt för centrala, gemensamma och för serviceförvaltningen lokala avtal. Förvaltningen följer stadens process och utvecklar sitt arbetssätt successivt. Alla centrala och gemensamma avtal har inte följts upp ännu under detta år, men är inplanerade för att hanteras under hösten.

Marknadsanalyser genomförs inför alla upphandlingar som genomförs. Det är viktigt med en dialog, främst där inte något kategoriteam finns för samarbete. Verksamhetsområde upphandling och inköp deltar i flera av stadens kategoriteam för ett nära samarbete.

Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med en effektiv och ändamålsenlig organisation. Förvaltningens index *Bra arbetsgivare* har höjts från föregående år med 4 punkter. Resultatet 89 (av 100) ligger 5 punkter högre än stadens övriga fackförvaltningar. Index *bra arbetsgivare* är uppdelat i tre delindex; Jämställdhet, Attraktiv arbetsgivare samt Rekommendera arbetsplatsen. Inom samtliga delindex ligger förvaltningen högre än stadens övriga fackförvaltningar. Den största ökningen sedan föregående år ses inom delindex

Jämställdhet.











I enlighet med kompetensutvecklingsplan 2022 har vardagscoacher utbildas inom verksamhetsområde lön och pension. Syftet med dem är att de ska stödja och coacha medarbetarna inom verksamheten i vardagen och därigenom bibehålla effektiva och professionella kundkontakter. Coaching har under våren genomförts med extern konsult på Kontaktcenter med syfte att bibehålla och utveckla väl avvägda professionella samtal.





Utbildningar i Excel har tillhandahållits till de medarbetare som haft behov av att höja sin kompetens. Utbildning i Klarspråk ha genomförts under året, både generella utbildningar och riktade utbildningar för att vässa spetskompetensen i specifika yrkesroller.



En långsiktig satsning på att höja lägstanivån för digital kompetens har påbörjats och förvaltningen har inlett ett samarbete med en leverantör för att genomföra en kartläggning och nulägesanalys av den befintliga kompetensnivån. Planering för en treårig plan för att utveckla ledarskapet inom förvaltningen har initierats.

Serviceförvaltningen har kompetensutmaningar inom flera verksamhetsområden. En del i att stärka kompetensförsörjning, attrahera nya medarbetare och marknadsföra förvaltningen är att ta emot praktikanter från YH-utbildningar. Flera av de praktikanter som hittills gjort sin praktik inom förvaltningen har getts möjlighet att vikariera inom förvaltningen under sommaren och har möjlighet att erbjudas anställning efter avslutade studier.

Samtliga rekryteringar på förvaltningen görs av verksamhetsområde rekrytering vilket innebär att alla kandidater får snabb och korrekt återkoppling, samtidigt som rekryteringsprocesserna följer stadens process och är kompetensbaserade.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	84	81	84	81		83	83	2022
  Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	35 %			92 %		93 %	93 %	2022
Analys								
Avtalsförvaltning och uppföljning av ingångna avtal genomförs kontinuerligt för centrala, gemensamma och för serviceförvaltningen lokala avtal. Förvaltningen följer stadens process och utvecklar sitt arbetssätt successivt. Alla centrala och gemensamma avtal har inte följts upp ännu under detta år, men är inplanerade för att hanteras under hösten.								
  Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100 %			100 %		100 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2022
  Index Bra arbetsgivare	89			85		85	84	2022
  Sjukfrånvaro	5,4 %	5,6 %	5,4 %	5,1 %	5,5 %	6,5 %	Tas fram av	Tertial 2 2022

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
							nämnd/ styrelse	
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	1,9 %	1,4 %	2 %	1,5 %	2 %	2,2 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	Tertial 2 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 serviceförvaltningen rekrytering.	10,5 %			12,4 %		15 %		Tertial 2 2022
Analys Staden har publicerat 28 procent fler annonser hittills i år jämfört med 2021 samma period. Verksamhetsområdet har vuxit kraftigt under året men når ändå inte riktigt upp till satt mål vad gäller andel av stadens rekryteringar. Verksamhetsområdet har hittills haft full beläggning under året och aktivt arbetat för att uppnå en mer hållbar och rimlig arbetsbelastning. Vid en analys av antal uppdrag, snittpriser och fakturering/konsult kan det konstateras att faktureringen/konsult under perioden är lägre än 2021. Detta är helt enligt målsättningen att uppnå en hållbar arbetsbelastning inom verksamhetsområdet och åtta nya konsulter har introducerats hittills, sammantaget råder nu en bra balans i arbetsbelastningen och efterfrågan. För att bidra till ökad kvalitet i stadens rekryteringar är det sannolikt önskvärt att verksamhetsområde rekrytering växer ytterligare.								
 Andel ärenden i ärendehanteringssystemet som inkommer	17,63 %				30 %	30 %		Tertial 2 2022

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
via e-tjänster								
 Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde ekonomi	7				8	8		Tertial 2 2022
 Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde Kontaktcenter	5				8	8		Tertial 2 2022
Analys								
Arbete för att öka antalet avtal gällande tilläggstjänster gällande webb och kommunikationsstöd fortsätter under hösten.								
 Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde lokalplanering	2				4	4		Tertial 2 2022
 Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde rekrytering	8				10	10		Tertial 2 2022
 Kundernas nöjdhet med servicen som helhet inom Kontaktcenter	85				86	86		Tertial 2 2022
 Verksamhetsområde ekonomi har nöjda kunder	66			70	66	73		Tertial 2 2022
Analys								
<p>Resultatet av årets kundenkät kom till verksamheten slutet av augusti. Enkäten hade en mycket låg svarsfrekvens, vilket innebär att resultatet omgärdas av stor osäkerhet. Det innebär att slutsatser av resultatet måste göras med viss försiktighet. Av 2395 svarade endast 317 på enkäten, vilket motsvarar 13 procent. En bidragande orsak till den låga svarsfrekvensen kan vara att det visade sig att för många hamnade enkäten i mottagarens skräppost, men det kan även finnas andra orsaker. På fjorton förvaltningar är antalet svarande färre än 5 personer, däribland Normalm, Rinkeby-Kista och Östermalm trots att dessa inte kan betecknas som små förvaltningar. Generellt är svaren övervägande positiva. Förbättringsområden är enligt undersökningen främst svaren via telefon med index 67 (motsvarande 73 procent nöjda) och e-post index 68 (motsvarande 76 procent nöjda).</p> <p>Under hösten kommer verksamheten fortsätta analysera resultatet för att se hur undersökningen kan genomföras för att få högre svarsdeltagande - eller om andra sätt att mäta verksamheten ska användas i framtiden. Vidare behöver fritextsvaren analyseras för att undersöka om det finns aktiviteter och åtgärder som kan planeras och åtgärdas såväl innevarande år som under kommande år.</p>								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2021	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Verksamhetso mråde lokalplanering har nöjda kunder.	99					90		Tertial 2 2022
 Verksamhetso mråde lön och pension har nöjda kunder	67			68	67	78		Tertial 2 2022
Analys								
<p>Resultatet av årets kundenkät kom till verksamheten slutet av augusti. Enkäten hade en mycket låg svarsfrekvens, vilket innebär att resultatet omgärdas av stor osäkerhet. Det innebär att slutsatser av resultatet måste göras med viss försiktighet. Av 1961 respondenter svarade endast 396 på enkäten, vilket motsvarar 20 procent. En bidragande orsak till den låga svarsfrekvensen kan vara att det visade sig att för många hamnade enkäten i mottagarens skräppost, men det kan även finnas andra orsaker. Resultatet visar på att verksamhetens kontaktpersoner är något mer nöjda än cheferna.</p> <p>Under hösten kommer verksamheten analysera resultatet för att se hur undersökningen kan genomföras för att få högre svarsdeltagande - eller om andra sätt att mäta verksamheten ska användas i framtiden. Vidare behöver fritextsvaren analyseras för att undersöka om det finns aktiviteter och åtgärder som kan planeras och åtgärdas såväl innevarande år som under kommande år. Vid en snabb genomgång av de öppna svaren är många önskemål om förbättringar i stadens system.</p>								
 Verksamhetso mråde rekrytering har nöjda kunder	99					97		Tertial 2 2022
 Verksamhetso mråde upphandling och inköp har nöjda kunder gällande uppdragsuppha ndlingar.	100				100	90		Tertial 2 2022

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen bistår kommunstyrelsen i att utreda behov och nyttor med att etablera en operativ stöd-/supportfunktion inom servicenämnden, avseende it, telefoni och digitalisering.	2022-01-01	2022-12-31	
 Förvaltningen ska delta i projekt för utbildningskoncept i Agresso	2022-01-01	2022-12-31	
Analys			
Aktiviteten pågår enligt plan. Två utbildningar där förvaltningens medarbetare bidragit i produktionen är publicerade på stadens utbildningsplattform: "Agresso - försäljningsorder på webben" samt "Agresso - nyheter i projekt och anläggningsmodulen". Fler utbildningar kommer tillkomma under hösten. Enligt plan ska projektet avslutas i oktober.			
 Förvaltningen ska fastställa roller och uppdrag för en central controllerfunktion i syfte att utveckla styrning och uppföljning via rapportuttag från ärendehanteringssystemet	2022-01-01	2022-12-31	
Analys			
Aktiviteten förlängs till årsskiftet. En övergripande kartläggning av avdelningarnas behov kopplat till rapporter har gjorts. Aktiviteter utifrån identifierat behov planeras till hösten.			
 Förvaltningen ska formulera uppdrag och mål för förvaltningsgemensam verksamhetsutveckling som bedrivs inom förvaltningens tvärfunktionella team.	2022-01-01	2022-05-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska i enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner utreda hur kunddialogerna kan utvecklas som en del av verksamhetsutvecklingen	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Aktiviteten förlängs till årsskiftet.			
 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	
Analys Förvaltningsledningen har beslutat om målbild och vägledande kriterier för prioritering och beslut gällande e-tjänster. Serviceförvaltningens målbild för e-tjänster kopplade till ärendehanteringssystemet är tidsatt till juni 2025 och ska konkretiseras genom aktiviteter och mål i objektplanen kommande år. <i>Serviceförvaltningens e-tjänster skapar ett mervärde för kunden genom att det är lätt att göra rätt och att gränssnittet upplevs modernt.</i> <i>Kunden känner förtroende för att ärendet tas om hand och att tillgängligheten är hög på förvaltningen.</i> <i>Stadens medarbetare upplever att det är enkelt att följa sitt ärende och att hanteringen är effektiv, håller hög kvalitet och servicenivå.</i>			
 Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2020-08-31	2022-12-31	
 Förvaltningen ska under året i samverkan med kunder och processägare ta fram ett förslag till reviderad prismodell inför 2023 för verksamhetsområde ekonomi.	2022-01-01	2022-05-31	
 Förvaltningen ska utreda hur metodiken för kundundersökningar kan bli mer likartad inom förvaltningen	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Aktiviteten förlängs till årsskiftet. Förvaltningen har kartlagt de olika metoder som nyttjas inom förvaltningen för att tillvarata kunders synpunkter. Arbetet har vävts samman med aktiviteten om kvalitetsprogrammets intentioner om bland annat kunddialoger samt ett behov av att se över vissa interna rutiner gällande synpunkts- och klagomålshantering. Förvaltningen har som målsättning att eventuella förändringar i arbetssätt ska fastställas i kommande verksamhetsplan.			
 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	
Analys Utredning av rapporteringsrutiner och verktyg för mätning av intern tidsåtgång har gjorts inom ramen för projekt reviderad intäktsmodell för verksamhetsområde ekonomi. Utredning har även genomförts av tidrapporteringen inom verksamhetsområde rekrytering. I den mätning som skett över längre tid för verksamhetsområde Rekrytering är det tydligt att rapporterad tid per aktivitet ligger fast över tid. Att fortsätta tidrapporteringen för verksamhetsområde Rekrytering i detta fall ger således inget mervärde i dagsläget som uppväger den arbetsinsats som tidrapportering och analys utgör. Tidrapportering kommer dock fortsatt vara viktig fakta som underlag för beräkning av självkostnad, priser och effektivisering för att periodvis följa upp urval av arbetsmoment för förvaltningens verksamhetsområden. Inom enheten Webb- och kommunikationsstöd pågår test av tidrapporteringsmodulen i förvaltningens ärendehanteringssystem. Utvärdering och analys av förvaltningsgemensamma rapporteringsrutiner och verktyg för mätning av intern tidsåtgång kommer fortsätta.			
 Förvaltningen ska utveckla benchmarking med andra Shared service organisationer i syfte att öka samarbete kring organisering, tjänsteutbud, effektivitetsmått med mera.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Aktiviteten förlängs till årsskiftet. Samarbete för benchmarking har inletts med bl a serviceförvaltningen i Region Stockholm samt inom ramen för framtagande av nyckeltal för effektivitet och produktivitet.			
 Förvaltningen ska utveckla sina arbetssätt i systemstöd för ärendehantering i syfte att effektivisera och öka kvaliteten	2022-01-01	2022-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
ärendehandläggningen			
 Förvaltningen ska utveckla ärendehanteringssystemet med tillhörande e-tjänst för verksamhetsområde rekryterings ärenden.	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Aktiviteten förlängs till årsskiftet. Införandeprojektet pågår med planerad start i januari 2023.			
 Förvaltningens ska utreda förutsättningar och möjligheter för automatisering av faktureringsprocess	2021-01-01	2022-04-30	
Analys Ett löpande utvecklingsarbete pågår i syfte att förenkla processen och i ökad utsträckning använda rapporter från förvaltningens ärendehanteringssystem som underlag för fakturering i syfte att effektivisera processen och identifiera automatiseringspotential.			
 I syfte att fastställa en långsiktig målbild för utveckling i enlighet med kvalitetsprogrammets delar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering ska förvaltningen ta fram en plan för strategisk it med tillhörande aktivitetslista för genomförande	2022-01-01	2022-12-31	
Analys Serviceförvaltningen har i samarbete med stadsledningskontoret inlett ett arbetet med framtagande av långsiktiga mål för serviceförvaltningens uppdrag. En plan för strategisk it kommer formuleras som en följd av beslutade mål på lång sikt.			
 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	2022-01-01	2022-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
avtalsuppföljning mellan förvaltningens verksamhetsområden.			
Analys			
Verksamhetsområde ekonomi och upphandling och inköp driver ett gemensamt projekt för att utveckla gränssnittet mellan verksamhetsområdena. Detta så att tydliga riktlinjer tas fram för hur uppföljningen av leverantörerna kan ske effektivt.			

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"	78,41 %				100 %	100 %		Tertial 2 2022
Analys								
De medarbetare inom serviceförvaltningen som ännu inte påbörjat den obligatoriska utbildningen "informationssäkerhet för medarbetare i staden" har ombetts att skyndsamt genomföra utbildningen.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶ Förvaltningen ska införa och utveckla ett aktivitetsbaserat arbetssätt.	2021-01-01	2022-12-31	
▶ Förvaltningen ska ta fram en långsiktig plan för chefsutveckling och genomföra aktiviteter som stärker cheferna i sitt ledarskap.	2022-01-01	2022-12-31	
▶ 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			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Utvärdering är genomförd och en chefsutvecklingsprogram är under framtagande i enlighet med detta.			

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 280,1 mnkr och finansieras av stadsinterna försäljningsintäkterna samt av tilldelad budgetjustering om 1,1 mnkr avseende stadens gemensamma satsning för friskvård och stärkande team.

Periodens utfall

(mnkr)	Utfall Jan-Aug 2022		
Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Intäkter	Kostnader	Netto
Nämnd och administration	1,1	23,9	-22,8
Lön och pension	38,1	28,2	9,8
Upphandling	28,9	24,3	4,6
Ekonomi	52,3	38,8	13,5
Kontaktcenter	43,0	34,4	8,6
Utvecklingsavdelningen	0,0	13,2	-13,2
Rekrytering	11,7	11,9	-0,1
Lokalplanering	9,3	7,4	1,8
Avskrivningar och internränta	0,0	0,8	-0,8
Resultat före bokslutsdisposition	184,4	183,0	1,4

Årsprognos driftsbudget

Serviceförvaltningen prognostiserar för 2022 ett överskott om 3,4 mnkr. Totalt sett förväntas intäkterna öka med 1,1 mnkr och kostnaderna förväntas minska med 2,3 mnkr. Överskottet beror till 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 4,0 mnkr. Överskottet beror bland annat på ökade volymer samt ökade intäkter till följd av mer omfattande påminnelse- och inkassohantering än budgeterat.

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

(mnkr)	Budget 2022	Bokfört tom aug	Prognos 2022	Budget avvikelse
Nämndens anslag				
Kostnader	280,1	183,0	277,8	2,3
Varav avskrivningar och internränta	1,3	0,8	1,3	0,0
Intäkter	279,0	184,4	280,1	1,1
Nettoresultat före resultatdisposition	-1,1	1,4	2,3	3,4
Ingående resultatfond	13,4		13,4	0
Utgående resultatfond	13,4		13,4	0
Budget och resultat efter resultatdisposition	-1,1	1,4	2,3	3,4

Årsprognos per verksamhet

(mnkr)	Budget 2022		Prognos 2022		
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Prognostiserad budget avvikelse
Nämnd och administration	0,1	38,1	1,2	37,0	2,2
Lön och pension	58,9	43,2	56,9	41,8	-0,6
Upphandling och inköp	51,2	43,6	44,5	38,2	-1,3
Ekonomi	75,8	59,2	79,9	59,3	4,0
Kontaktcenter	58,6	45,3	60,6	48,1	-0,8
Utvecklingsavdelningen	0,0	21,1	0,0	21,9	-0,8
Rekrytering	20,6	16,8	22,6	18,8	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	280,1	280,1	277,8	3,4
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	280,1	280,1	277,8	3,4

Budgetkommentar per verksamhetsområde**Nämnd och administration**

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

Verksamheten prognostiserar ett nettoöverskott om 2,2 mnkr. Överskottet har uppkommit utifrån både ökade intäkter och minskade kostnader i relation till budget. De ökade intäkterna avser återbetalning av sjuklönekostnader december 2021 - mars 2022. Dessa intäkter var obudgerade och redovisas på nämnd och administration då det är en förvaltningsövergripande post. Verksamheten har också fått minskade kostnader pga av en 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 återbetalas till Serviceförvaltningen.

Lön och pension

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 0,6 mnkr.

Intäkter prognostiseras att minska med 2,0 mnkr som ett resultat av minskade volymer av manuellt inrapporterade underlag i förhållande till budget. Samtidigt konstaterar förvaltningen en viss ökning av manuell hantering av löneskulder, omkonteringar och rättningar.

Verksamheten anpassar sina personalkostnader motsvarande en minskning om 1,4 mnkr för att möta de lägre volymerna, dock finns en betydande osäkerhet kring vilken bemanning som kommer behövas framöver till följd av effekterna av förändringarna i Lagen om anställningsskydd, LAS. Verksamheten har svårt att möta intäktsminskningen med lägre kostnader fullt ut eftersom verksamheten, till skillnad från självkostnad, tillämpar beteendepriissetning på manuell hantering av löneunderlag.

Upphandling och inköp

Verksamheten prognostiserar ett nettounderskott om 1,3 mnkr.

Intäkter för uppdragsupphandlingar prognostiseras att minska med 6,7 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 beror också på att anslaget för e-handel inte kommer att täcka verksamhetens samtliga kostnader för att fullgöra uppdraget enligt överenskommen servicenivå. E-handelsuppdraget är underfinansierat med 1,7 mnkr men på grund utav ökade intäkter från e-handelsutbildningar prognostiseras underskottet enbart uppgå till 0,7 mnkr.

Kontaktcenter

Verksamheten prognostiserar ett nettounderskott om 0,8 mnkr. Verksamheten prognostiserar ökade intäkter om 2,0 mnkr avseende ersättning för nya tjänster inom bygglovsärenden samt utökat uppdrag om torgplatser. Bidragande till nettounderskottet är ökade personalkostnader om 2,8 mnkr för att bemanna nya uppdrag samt för ökad ärendemängden inom bastjänsterna. Gällande uppdrag åt överförmyndarnämnden kan konstateras ett underskott då priset per ärende inte motsvarar finansiering för ärendenas komplexitet och tidsåtgång. Även Kulturskolans förändrade processer kräver mera resurser som inte är finansierade med dagens prisnivå. Vidare står webb- och kommunikationsenheten för ett underskott på grund av kraftig expansion med många nyanställningar som under första tiden inte har tillräcklig debiteringsgrad för att uppnå en budget i balans.

Utvecklingsavdelningen

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 0,8 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 som blandat införandet av stadens nya kontaktcenterplattform.

Ekonomi

Verksamheten prognostiserar ett nettoöverskott om 4,0 mnkr. Överskottet beror på ökade intäkter på grund av ökade volymer i framförallt leverantörsreskontra och på ett högt inflöde av tilläggstjänster.

Intäkter

Efterfrågan på verksamhetens tilläggstjänster är fortsatt hög, vilket tyder på att de ses som attraktiva av kunderna. Verksamheten prognostiserar ett överskott om minst 0,5 mnkr. Bland annat har nya stora tjänster tillkommit under året vilka inte varit budgeterade. Det rör sig exempelvis om ett särskilt uppdrag avseende stöttning till Stadsledningskontorets finansavdelning motsvarande en halv årsarbetare från och med februari samt köp av tilläggstjänsten utreda fakturamottagare för Utbildningsförvaltningen vilken tillkommer från september. Flera förvaltningar har dessutom redan nu valt att köpa tilläggstjänsten ”avstämning av interna mellanhavanden” av Serviceförvaltningen i väntan på att det blir en del av bastjänst 2023.

Inom leverantörsreskontra fortsätter ökningen av såväl fakturavolymer som antal påminnelser och inkassokrav. När verksamheten budgeterade antalet fakturor i augusti 2021 förutsåg man inte den snabba återhämtningen efter pandemin som skett. Serviceförvaltningen hanterade under perioden januari – augusti 2022 ca 100 000 fler fakturor, motsvarande 9 %, än budgeterat. I princip hela ökningen sker i inlästa fakturor då manuella fakturor minskat med 60 procent jämfört med 2021 och utgör idag en försumbar del av totala antalet fakturor. Det ökade antalet fakturor beräknas ge ett överskott om minst 1 mnkr i intäkter, men genererar också merarbete. Ett exempel är att med ökat antal fakturor ökar även hantering av antal inkassoärenden och antal påminnelser. När det gäller antalet inkassoärenden är dock andelen konstant. Detta till skillnad mot påminnelser, där inte bara antalet utan även andelen fortsätter öka under andra tertialet. Antalet påminnelser överstiger 10 000 styck (andel 1,5 procent) att jämföra med cirka 6 000 styck (andel 0,9 procent) samma period 2021.

Flera förklaringar kan finnas till ökningen av påminnelser:

- att det ökade antalet fakturor per automatik medför ökat antal påminnelser även om andelen är konstant,
- att återgång till normal betalningstid efter pandemin kan ha bidragit till att öka andelen påminnelser,
- att verksamheterna i mindre utsträckning kommunicerar vikten av att betala stadens leverantörer på tid - vilket prioriterades när pandemin var som värst,
- att stadens verksamheter inte lägger in ersättare för godkännande och attest i ekonomisystemet Agresso på korrekt sätt så att fakturor exempelvis blir liggande under semestern, under augusti har verksamheten i perioder hanterat 150-300 påminnelser om dagen.
- att loggningen av påminnelser numer sker maskinellt och inte längre manuellt vilket minskat felmarginalen.

När antal påminnelser ökar, driver detta ett ökat resursbehov. På grund av den styrande prissättningen som staden valt för påminnelser ökar dock intäkterna snabbare än resursbehovet hos Serviceförvaltningen med ett överskott i resultatet som följd. Konsekvensen blir även att förvaltningar och bolag får en kraftig kostnadsökning som inte står i proportion till faktisk självkostnad för utfört arbete hos Serviceförvaltningen. Detta visar tydligt på fördelarna av att införa den fastprismodell som föreslås användas för framtagandet av prislista 2023. Den nya prismodellen kommer innebära en helt annan trygghet för förvaltningarna som vet vilka kostnader de budgeterat för året och där den enda rörliga delen blir eventuella tilläggstjänster eller tilläggshantering som timdebiteras enligt faktisk tidsåtgång. Om ingen avmattning sker kan det innebära att påminnelser och inkassoärenden genererar minst 3 mnkr i intäktsöverskott för helåret 2022.

Inom kundreskontra har trycket på verksamheten periodvis varit högt under sommaren. Detta har medfört problem att hålla vissa ledtider då verksamheten samtidigt haft högre sjukfrånvaro än normalt samma period. Prognosen är att intäkterna hamnar i enlighet med budgeterat.

Hysesadministrationen har under perioden haft högt tryck med mycket supportärenden och avtal, detta är dock vanligt under sommaren. Att hålla ledtiderna har periodvis inte varit möjligt trots den resursplanering inklusive sommarvikarie som verksamheten gjort. I slutet av augusti var dock verksamheten ikapp igen. Antal skapade avtal fortsätter att öka, ökningen motsvarar cirka 7,7 procent jämfört med utfall för samma period 2022. Samtidigt sjunker emellertid antal administrerade avtal med ca 5 procent jämfört med perioden 2022 och ligger just nu på drygt 58 000 avtal. Tjänsteområdet som helhet bedöms dock tack vare försäljning av tilläggstjänster nå budgeterade intäkter.

För att balansera volymer och resurser har verksamheten förstärkt med visstidsanställda och konsulter under perioden. Inom leverantörsreskontra har verksamheten utökat antal årsarbetare för att hantera ökade volymer med något ökade kostnader som följd. Med ökad rörlighet på arbetsmarknaden har verksamheten upplevt en mer normal personalomsättning vilket genererat större behov av rekrytering än tidigare. Till vissa tjänster har rekryteringen varit utmanande och verksamheten har också haft glapp på vissa positioner mellan det att en

medarbetare slutat och en ny medarbetare är på plats, vilket bidragit till minskade kostnader. Under sommaren har dessutom sjukfrånvaron ökat. Följden av ovan blir att den kostnadsökning som verksamheten räknat med i tertialrapport 1 uteblivit trots utökat antal årsarbetare i leverantörsreskontran.

Resursbristen märks inte minst på att verksamheten periodvis inte klarat att hålla ledtiderna och har haft längre svarstider än önskat inom vissa tjänsteområden. I längden är detta vare sig önskvärt eller hållbart och verksamheten ser över kommande resursbehov utifrån planerade effektiviseringar och framtida volymbedömningar för 2023.

Rekrytering

Verksamheten prognostiserar ett nollresultat. Under 2022 har verksamheten utökats med åtta nya medarbetare, två nya medarbetare börjar i september och ytterligare rekryteringar planeras under året. Arbetsbelastningen har varit hög och utökningen motiveras av en fortsatt hög efterfrågan. Av de prognostiserade intäkterna för 2022 har 71% redan sålts och 52 % fakturerats. Området prognostiserar för närvarande ett lite överskott men kommunvalet är en osäkerhetsfaktor avseende efterfrågan då flera förvaltningar av erfarenhet avvaktar med rekryteringar. Normalt fakturerar verksamhetsområdet 20-25 % av årsomsättningen i december men dessa uppdrag är ännu ej sålda varför prognostiseringen blir osäker. För att fortsätta leda och utveckla den större organisationen på ett bra sätt kommer tre konsulter arbeta mer med interna uppdrag för ledning och stöd och därmed minskar deras produktionskapacitet från och med 1 september. 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

Verksamhetsområde lokalplanering prognostiserar ett överskott på 0,7 mnkr, varav 0,6 mnkr utgörs av ökade intäkter. Överskottet är en direkt koppling till den höga efterfrågan på tjänsterna. Lokalplanering har kunnat hantera detta genom ökad debiteringsgrad från budgeterade 70% till utfall på 74%. En så hög debiteringsgrad är dock inte långsiktigt hållbart och målsättningen på sikt är att ligga i nivå med budget. Lokalplanerings tjänster är frivilliga och intäkterna är i princip uteslutande rörliga. Det innebär att lokalplanering är helt beroende av att förvaltningarna efterfrågar och köper tjänsterna. Under ett år inkommer och avslutas mellan 100 och 130 uppdrag, vilka varierar mycket i tid och omfattning. Detta tillsammans med att efterfrågan varierar utifrån förvaltningarna behov och ekonomiska situation gör att verksamheten är svår att planera och dimensionera. Att det hittills i år pekar mot ett överskott beror på den höga efterfrågenivån, marginalerna i verksamheten dock liten varför en minskning av efterfrågan snabbt får negativa ekonomiska effekter.

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 därmed i sin helhet föras över till nästa räkenskapsår.

Investeringar

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

Under 2022 byggdes förvaltningens lokaler om för delat kontor med arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor. Kontoret anpassades också till ett aktivitetsbaserat arbetssätt. Investeringsmedlen 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.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Omslutningsförändringar

Budgetjusteringar

Medel för lokaländamål

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver nämndens tillgångar och skulder per 2022-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 71 784 035 kr. Av omslutningen avser 3 512 094 kr anläggningstillgångar som till största del är inventarier. Omsättningstillgångarna uppgår till 68 271 941 kr och avser i huvudsak interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 34 633 006 kr. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 26 862 864 kr. Vidare finns diverse kortfristiga fordringar om 6 776 070 kr som främst avser ingående moms.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med motsvarande period 2022 har tillgångarna ökat med 2 576 267 kr. Den största ökningen avser förutbetalda kostnader och upplupna intäkter. I år till skillnad från föregående år debiteras centralupphandlings uppdraget och e-handelsuppdraget i efterskott mot tidigare innevarande månad. Ökningen beror också på att verksamheten ännu inte vidarefakturerat kostnader för hedersbelöningsgåvor till stadsledningskontoret. Kundfordringarna har minskat till följd av en tidigare fakturering av kontaktcentertjänster jämfört med föregående år.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 71 784 035 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 5 059 541 kr varav leverantörsskulderna uppgår till 1 513 308 kr. Upplupna kostnader uppgår till 2 701 917

kr och avser löner, IT-kostnader, telefoni m.m.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med föregående år har skulderna minskat med 4 458 135 kr. Minskningen avser främst leverantörsskulder. Föregående år hade förvaltningen en leverantörsskuld på hyreskostnaderna för kvartal 2. Ökningen avser också flertalet fakturor 2021 som var under utredning.

Eget kapital uppgår till 66 724 494 kr och har ökad med 7 034 402 kr i jämförelse med samma period föregående år. Ökningen avser tillskott till reslutatfond 2021.

Övrigt**Intern kontroll**

I de rapporteringar som skett finns inga väsentliga avvikelser rapporterat. Dokumentation av kontroller gällande förvaltningens fakturering inom administrativa avdelningen har skett under viss del av året. Arbete för att utveckla en mer effektiv dokumentation av dessa kontroller finns inplanerat. Förslag på kontroller av förvaltningens egna löneutbetalningar har tagits fram men är ännu inte implementerat.

Särskilda redovisningar**Agenda 2030**

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

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

Förvaltningen bidrar till mål nummer 10 om minskad ojämlikhet. Ett jämlikt samhälle bygger på principen om allas lika rättigheter och möjligheter och genom förvaltningen får invånare lättillgänglig service och information gällande i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare. Förvaltningen har under året erbjudit information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning.

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

Förvaltningen bidrar även till att öka den sociala inkluderingen genom att

sysselsättningsbefrämjande krav ställs i upphandlingar.

Jämställdhet

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

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

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

Vidare bidrar förvaltningen till stadens jämställdhetsarbete genom att verksamhetsområde rekrytering säkerställer att rekryteringar genomförs kompetensbaserat och att urval görs på icke-diskriminerande grunder. Från och med i år ingår även en särskild del med fokus på det bredare begreppet mångfald i introduktionen för nyanställda rekryteringskonsulter. Verksamheten har en arbetsgrupp som löpande under året belyser begreppet mångfald för att säkerställa en god kompetens och medvetenhet inom området.

Barns rättigheter

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

Förvaltningen ger via Kontaktcenter information och vägledning som underlättar för vårdnadshavare att välja val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor. Informationen omfattar även vad som gäller för barn med funktionsnedsättning om deras rättigheter, stadens utbud av resurser och serviceformer. Samtliga medarbetare inom Kontaktcenters enhet Skola har deltagit i stadens utbildning kring barns rättigheter. Enhetschefen deltar regelbundet i stadens nätverk för barns rättigheter i syfte att omhänderta och sprida ny kunskap och information till den egna verksamheten.

Nationella minoriteters rättigheter

Inom verksamhetsområde Kontaktcenter finns krav om kunskap gällande nationella minoriteter som en del av ordinarie introduktion vid nyanställning. Vid rekrytering av servicehandläggare är det ett ska-krav att kunna engelska och meriterande om den sökande kan finska, samiska eller meänkieli. Kontaktcenter har under året haft möjlighet att ge service på finska, och även erbjuda service via telefon på arabiska, turkiska och spanska.

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

Övrigt