

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon:

Till
Servicenämnden 2023-04-25

Underlag för budget 2024 med inriktning 2025 och 2026 för Servicenämnden

Serviceförvaltningens förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner förvaltningens förslag till underlag för budget 2024 med inriktning för 2025 och 2026.
2. Nämnden överlämnar förslaget till kommunstyrelsen för fortsatt beredning.
3. Paragrafen justeras omedelbart.

Charlotte Goliath
Förvaltningschef

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Underlag för budget 2024 med inriktning 2025 och 2026 för Servicenämnden.....	1
Serviceförvaltningens förslag till beslut	1
1 Kommunfullmäktiges inriktningsmål	3
1.1 Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	4
1.2 Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning.....	5
1.3 Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla.....	6
2 Nämndens verksamhetsområde	7
3 Sammanfattande ekonomisk analys	14
3.1 Drift	16
3.2 Investeringar	17
4 Lokalförsörjningsplan.....	17
4.1 Sammanfattning.....	17
4.2 Planeringsförutsättningar.....	18
4.3 Bedömd hyreskostnadsutveckling.....	18
4.4 Samverkan	18
4.5 Kommunal verksamhet - annan än pedagogisk verksamhet	19
4.5.1 Summerande analys av nuläge samt framtida planering.....	19
4.5.2 Nuläge 31 januari 2023	19
4.5.3 Lokalbehov för annan kommunal verksamhet.....	19
4.5.4 Planerade lokalförändringar för år 2024-2031 (första planeringsperioden).....	19
4.5.5 Planerade lokalförändringar för åren 2032-2040 (andra planeringsperioden).....	19

Bilagor

Bilaga 1: 190 LFP2023 Servicenämnden upplåst

Bilaga 2: Blankettset SN 2024-2026

1 Kommunfullmäktiges inriktningsmål

Serviceämnden har i all verksamhetsutveckling och utförande målgruppens fokus. För nämnden utgörs målgruppen av kunder som är stadens alla förvaltningar och bolag samt de stockholmare som är i behov av vägledning och information från framförallt Kontaktcenters tjänster.

Serviceämnden arbetar, inom ramen för uppdraget, med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Serviceämnden ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av serviceämndens tjänster utgår från självkostnad. Prismodellerna utvecklas kontinuerligt för att anpassas till uppdragen och för att följa principerna transparens, självkostnad och effektivisering. Serviceförvaltningens frivilliga tjänster är beroende att ett ständigt inflöde av uppdrag för att kunna ha en ekonomi i balans. Mängden uppdrag står i direkt relation till dimensioneringen på bemanningen, vilket är en utmaning för förvaltningen i tider av osäkerhet avseende ekonomiska förutsättningar och efterfrågan hos stadens förvaltningar och bolag.

Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver att utvecklingsinsatser görs i samarbete mellan serviceförvaltningen, processägare inom stadsledningskontoret och serviceförvaltningens kunder utifrån respektive roller. Förvaltningen prioriterar därmed att förstärka relation, dialog och samarbetsformer med dessa roller i syfte att utveckla de administrativa funktionerna. Serviceförvaltningen jobbar med framtagandet av en målbild för serviceämndens utveckling för att ta flera steg i att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Arbetet behöver ske i nära samarbete med stadsledningskontoret och förvaltningen ser att det är prioriterat.

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

Inom nämndens ansvarsområde finns stadens interna konsultstöd inom rekrytering, lokalplanering med hyresförhandlingsfunktion, samt webb- och kommunikation. Under planperioden etableras och utvecklas interna konsulttjänster avseende operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Nämnden har ansvaret för Kontaktcenter Stockholm som vägleder och svarar på invånarens frågor om stadens verksamheter och service. Genom att vara ett kompetenscentrum med såväl bred som djup kompetens inom verksamhetsområdena kan förvaltningen tillhandahålla stöd och service som möter kundernas och stadens behov.

Serviceförvaltningens verksamhet bedrivs i linje med kvalitetsprogrammets intentioner och har till sin natur ett stort it- och digitaliseringsfokus med uppdraget att ständigt utveckla arbetssätt som ger nytta för hela staden.

Serviceämnden kommer under perioden bidra till kommunfullmäktiges inriktningsmål genom strategiska satsningar kopplade till den egna kärnverksamheten. Under respektive inriktningsmål redovisar nämnden satsningarna.

1.1 Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden

En samlad strategi och struktur för styrning av stadens kontakthantering

Den förstudie som, under stadsledningskontorets ledning, genomfördes under 2022 om en strategi för stadens kontakthantering visade ett stort behov av att utveckla stadens befintliga och mycket diversifierade utbud av kontaktytor och kontaktvägar.

Serviceförvaltningen ser ett behov av att förstudien tas vidare i enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner och förvaltningen bidrar gärna med kompetens och arbetsinsats i nästa steg. Som stockholmare förväntar man sig få likställd och lättillgänglig service på lika villkor oavsett inom vilket stadsdelsnämndsområde man bor i eller vilken förvaltning man kontaktar. En samlad strategi, struktur och styrning av stadens kontakter ska utgå från stockholmarnas fokus och användarresor. Idag behöver invånaren ha hög grad av kunskap om stadens interna organisation för att på ett enkelt sätt hitta rätt med sitt ärende.

Inom en samlad kontaktstrategi är en modernisering av stadens lösningar för e-tjänster av högsta prioritet för ökad kundnytta och förbättrad kundupplevelse, samt effektivare administration. Det är rimligt att kontakterna till staden digitaliseras och optimeras med ökad självservice som förenklar för invånaren och som frigör interna kvalificerade resurser för mer personlig service där det behövs. En samlad kontaktstrategi för staden ska vara utgångspunkten för samtliga kanaler till staden såväl både via traditionella vägar som telefon och de digitala kontaktvägarna som e-tjänster, chatbottar, och sociala medier.

Digitala lösningar ska finnas för stadens tjänster där detta ger ett mervärde. Men alla invånare har laglig rätt att inte behöva använda digitala samhällstjänster. Kontaktcenter som en likvärdig och lättillgänglig servicegivare har därför fortsatt en viktig roll oavsett kanal. Kontaktcenters roll som en väg in kvarstår särskilt via telefon där de digitala lösningarna ännu inte möter invånarens behov eller krav.

Serviceförvaltningen ser möjligheter i att stadens verksamheter får stöd i tillämpning och utveckling av den gemensamma e-tjänsteplattformen. Förvaltningens etablering av tjänster för operativt digitaliseringsstöd kan på sikt utgöra stöd till förvaltningar och bolag inom området.

Under året har serviceförvaltningen i samarbete med socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna i uppdrag att utreda Kontaktcenter som en väg in för alla stockholmare inom det sociala området. Kontaktcenter fortsätter satsningen på multikompetens för att möta denna inriktning. Idag kan ärenden gällande både äldreomsorg, funktionshinder, socialpsykiatri och överförmyndarfrågor samordnas och besvaras av Kontaktcenter. Utredningens slutsatser och förslag behöver kopplas ihop med det fortsatta arbetet med framtagande av stadens samlade kontaktstrategi.

Nästa utmaning är att utveckla enkla kontaktvägar och likvärdig service för de av stadens mest sårbara invånare som söker information och vägledning gällande bland annat ekonomiskt bistånd eller familjefrågor. Utredningen får visa hur även dessa invånare kan erbjudas likvärdiga och lättillgängliga kontaktvägar som bidrar till en effektivisering inom stadens administration i kombination med de digitala servicekanalerna som ska utvecklas.

Det nya telefoniavtalet och kontaktcenterplattformslösningen är överlämnade till förvaltning och etablerade inom verksamheterna. Nu bör synergieffekterna klargöras för hur staden kan återta den outsourcade telefonilösningen för en samlad väg in till staden i kombination med Kontaktcenters tjänster. Det är varken ändamålsenligt eller effektivt för stadens organisation eller invånare som kontaktar staden att behöva hantera 54 olika växelnummer.

Serviceförvaltningen anser att det bör utredas om Stockholms stad bör ansluta sig till verksamt.se och bolagsverkets tjänster som väg in för företagarfrågor, istället för att utveckla egna specifika e-tjänstlösningar.

Kontaktcenters tjänster är en outnyttjad informationskälla för datadriven verksamhetsutveckling

Kontaktcenter har med sina 450 000 ärenden per år en stor stadsövergripande kunskap om stockholmarnas behov, synpunkter och frågor kopplade till stadens verksamheter. Den dagliga kontakten med stockholmarna gör även Kontaktcenter till en viktig faktor i att snabbt få information om prioriterade händelser som behöver hanteras eller ges information om. Kontaktcenters kunskap om stockholmarnas synpunkter används inte samlad som underlag för medborgardriven verksamhetsutveckling. Kunskap om trender, gemensamma utmaningar med mera som framkommer vid Kontaktcenters dagliga möten med stockholmarna är en outnyttjad informationskälla. Via Kontaktcenter kan staden samla in data för att anpassa och utveckla tjänster efter stockholmarnas behov. Staden går idag miste om denna samlade möjlighet att upptäcka olika utvecklingspotential för verksamhetsinnehåll och service.

Kontaktcenter förmedlar dagligen förslag, synpunkter och klagomål till respektive förvaltning men ingen har ansvar för den stadsövergripande analysen. Utan ett tydligt uppdrag till Kontaktcenter om hur och vad som är önskvärt att registrera, sker ingen analys och kunskapen förblir outnyttjad då efterfrågan saknas hos ansvariga verksamheter.

1.2 Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

Hållbarhet i upphandlingar

Förvaltningen och främst verksamheten upphandling och inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation. Upphandlingsverksamheten har under de senaste åren även fått en allt mer strategiskt viktig roll då upphandling ska användas som verktyg för att uppnå flera politiskt prioriterade områden inom framförallt miljö och klimat, men även inom social och ekonomisk hållbarhet och serviceförvaltningen utpekade som en viktig aktör i detta arbete.

Upphandlingskompetens krävs även i flera fall vid framtagandet och uppföljning av stadsövergripande och styrande dokument. Många centrala upphandlingar genomförs och i varje sådan behöver verksamheten ställa många krav kopplade till stadens olika program och handlingsplaner i syfte att uppnå resultat i enlighet med stadens mål i kommunfullmäktiges budget. Detta gör att varje centralupphandling har blivit mer komplex att genomföra och följa upp samt att kompetensbehovet hos upphandlare och avtalsförvaltare är mångfacetterat. I syfte att säkra kvalitet och att upphandlade varor och tjänster levereras i enlighet med politiska mål inom sociala- och etiska krav, ekonomiska krav samt miljökrav bör en hållbarhetsfunktion finansieras och utökas hos serviceförvaltningen.

I budget för 2023 fick verksamheten i uppdrag att inrätta en hållbarhetsfunktion motsvarande stadsdelsförvaltningarnas miljösamordnare. Givetvis är miljökrav en viktig del av hållbarhet, men det är inte möjligt att inrätta denna funktion varaktigt med en ersättningsnivå på endast 0,7 mnkr för 2023 och inget beslut om fortsatt finansiering. Genom att säkerställa helheten av krav inom hållbarhet kan serviceförvaltningen lägga mer resurser i att specifikt vara med och driva hållbarhetsfrågorna i staden. För att nå den potential som redogjorts för ovan, behövs även ekonomisk och social hållbarhet drivas inom staden. Speciellt för att delta och motverka välfärdsbrott. En hållbarhetsfunktion borde åtminstone bestå av två heltidsanställda för att kunna fullgöra behovet.

Finansiering av uppdrag inom upphandling, inköp och avtalsförvaltning

Serviceförvaltningens upphandlingsverksamhet får löpande nya uppdrag att bidra med kompetens i stadsövergripande uppföljning och utvecklingsfrågor. Dessa uppdrag har under åren behövt inrymmas inom ordinarie verksamhet utan ökad finansiering. För att kunna bedriva utveckling och resultat i enlighet med politiska intentioner behöver varje nytt eller utökat uppdrag finansieras.

Trots att upphandling pekats ut som ett viktigt verktyg för att nå politiska mål och att upphandlingskompetens krävs i framtagande av flera styrande dokument och stadsövergripande initiativ, kämpar verksamheten för att få finansiering för att kunna genomföra sitt uppdrag på ett kvalitativt sätt. Vid uppstart av e-handel i staden (2015/2016) fick verksamheten ersättning för att kunna stötta stadens förvaltningar och bolag med anslutning av avtal till stadens inköpssystem. Denna ersättning var och är fortfarande inte i nivå med den bemanning som behövs för att över tid upprätthålla en stabil e-handelsverksamhet i linje med stadens behov. Därför har en liten del av centralupphandlingsersättningen behövt omfördelas till e-handelsverksamheten och serviceförvaltningen som helhet har därutöver finansierat vissa kostnader för upphandling och inköp.

Om upphandling ska vara ett kvalitetssäkrat och rättssäkert verktyg för att nå politiska mål behöver det också återspeglas i finansieringen. Serviceförvaltningen bedömer att verksamheten idag är underfinansierade med motsvarande 2,0 mnkr.

1.3 Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

Serviceförvaltningens insikter och kunskap som källa för systemutveckling

Genom sin roll som utförare har serviceförvaltningen en särställning i staden. Genom sina olika uppdrag inom stadens administration får förvaltningen unik kunskap om såväl stadens invånares som stadens olika verksamheters utmaningar och behov rörande stadens gemensamma system och kommunikationsplattformar. Denna kunskap skulle kunna nyttjas på ett mer effektivt sätt än idag för att bidra till prioriteringar, genomförande och resultat som ger bäst nytta för stadens användare. Genom att serviceförvaltningen ofta involveras sent i utvecklingsprocessen är avgörande beslut kring vägval av utvecklingsinitiativ ofta redan tagna. Förvaltningens kunskaper om vilken utveckling, eller hur utvecklingen bör göras, för att matcha stadens invånares/verksamheters behov nyttjas därmed inte fullt ut.

Om serviceförvaltningen fick ett tydligare uppdrag att bidra i utvecklingen av stadens centrala system, exempelvis LISA, BER, Agresso, Kommers, Paraplyet, och kommunikationsplattformar som till exempel start.stockholm och förskola.stockholm, skulle det bidra till att maximera möjlig effekthemtagning av olika utvecklingsinitiativ. För att möjliggöra detta bör stadens olika systemägare och kommunikationsansvariga involvera serviceförvaltningen i tät dialog och samarbete kring utvecklingsfrågor. Serviceförvaltningen bör involveras redan i prioritering av olika utvecklingsinitiativ för att sedan också vara med och bidra med sin expertis genom hela utvecklingsprocessen. Då kan staden som helhet till fullo dra nytta av den kunskap förvaltningen besitter om invånarnas och stadens verksamheters behov.

Gemensamma upphandlingar

Det genomförs många samordnade gemensamma upphandlingar i staden, där ansvaret för förvaltning och uppföljning inte är tydligt utpekad bland de deltagande parterna. Det innebär att de deltagande parterna ofta ansvarar för egen uppföljning, förlängning av avtal, prisjusteringar och så vidare. Det är ett ineffektivt sätt att arbeta med ett gemensamt avtal, där det ibland också haltar, det vill säga några gör uppföljning och förlänger enligt avtalet, medan några missar att förlänga.

Alla gemensamma upphandlingar där det är minst fem deltagande förvaltningar/bolag, kan med fördel genomföras av serviceförvaltningen. Serviceförvaltningen tar då ansvar för upphandling, avtalsförvaltning och anslutning till inköpssystemet. Det kommer medföra att avtal finns på plats och är anslutna till stadens inköpssystem. Detta leder till ett högre systemnyttjande och större möjlighet till bättre uppföljning.

Ökad inköpskompetens

I stadens program för inköp pekas funktionen inköpsansvarig ut som viktig för att underlätta såväl interna och som externa kontakter gällande inköpsfrågor. För att uppfylla ansvaret inom inköpsområdet i enlighet med programmet ska nämnder och bolag i övrigt utse de funktioner som bedöms nödvändiga.

En minst lika viktig roll för stadens inköpsarbete och för att efterleva stadens inköpsprocess spelar förvaltningarnas inköpssamordnare. De har ett nära samarbete med rekvisiter och attestanter och borgar för att staden har en hög avtalstrohet och att systemnyttjandet i stadens inköpssystem ökar. Därför ser serviceförvaltningen att inköpssamordnare borde vara en obligatorisk roll på åtminstone alla förvaltningar. Serviceförvaltningen kan bidra med att utbilda alla inköpssamordnare i stadens riktlinjer och processer. Det bidrar till en ökad kompetens i stadens decentraliserade inköpsorganisation. För att ytterligare öka inköpskompetensen föreslår serviceförvaltningen att det ska vara obligatoriskt att genomgå en inköpsutbildning för att få behörighet att beställa i Agresso inköp. Det kommer att minska antalet fel som uppstår vid beställningstillfället.

2 Nämndens verksamhetsområde

Inom ramen för uppdraget arbetar serviceförvaltningen med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Den

samhällsekonomiska situationen visar på att lågkonjunktur och högt kostnadstryck gör det ännu viktigare att prioritera att skattemedel används till medborgarnära verksamhet. Utifrån svåra ekonomiska förutsättningar bör staden i högre utsträckning nyttja serviceförvaltningen för en effektiv administrativ hantering. Att använda någon av serviceförvaltningens tjänster innebär minskad sårbarhet och ökad kvalitet utan ökad kostnad för staden sett ur ett koncernperspektiv, till skillnad mot att anlita en extern konsult som innebär att staden ökar sina kostnader.

Serviceförvaltningen arbetar med att ta fram en målbild för servicenämndens utveckling för att kunna ta ytterligare steg i att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Arbetet behöver ske i nära samarbete med stadsledningskontoret och förvaltningen ser att det är prioriterat.

Serviceförvaltningens verksamhetsområden är alla baserade på information och olika former av behandling av information. Förvaltningen ser möjligheter till andra typer av tjänster, mer inriktade på konsultation, stöd och support, i takt med att mer och mer av arbetsmomenten blir digitaliserade. Tydligt fokus på kostnadseffektivitet inom staden kommer accelerera övergången till digital hantering och troligtvis blir även andra samordningseffekter viktigare att överväga.

Prioriterade förslag på effektiviseringar

- Stadens process för hantering av löneskulder är uppdelad hos flera parter och effektiviseringspotential finns. En löneskuld uppstår av många anledningar, ett exempel kan vara att medarbetaren tagit ut för många betalda semesterdagar. Genom frihet i tillämpning av regelverk för bland annat avbetalningsplaner samt avskrivningar, behandlas medarbetare inom staden olika. Administration av en löneskuld påbörjas hos serviceförvaltningens verksamhetsområde lön och pension genom kontroll, beräkning samt justering av månatlig inkomst som redovisats hos Skatteverket. Underlag skickas till chef med uppdrag att i dialog med medarbetaren komma fram till hur återbetalningen ska ske. Staden har olika hantering, inte bara beroende på frihet i tillämpning av regelverk, utan även på om förvaltningen hanterar administrationen själva eller köper tjänsten av serviceförvaltningens verksamhetsområde ekonomi. Ett stadsgemensamt regelverk för hur administration av löneskulder ska hanteras och en stadsövergripande hållning i hur långa avbetalningsplaner som överenskommes skulle innebära färre involverade parter vilket är fördelaktigt både för medarbetaren och staden i sin helhet. Ytterligare fördelar är att uppföljning av baskonto/bokföring sker löpande, vilket innebär att avstämningar går snabbare och att löneskulder blir korrekt hanterade. Vidare blir administration och hantering opersonlig vilket underlättar att stadens regelverk följs.
- I stadens organisation svarar förvaltningarna för sina egna HR ärenden. Serviceförvaltningen har en väl känd och utvecklad chefs- och medarbetarservice när det gäller lön- och pensionsfrågor. En liknande stöd- och servicefunktion skulle kunna etableras med uppdrag att besvara vissa enklare HR relaterade frågor, exempelvis frågor från chefer och medarbetare gällande exempelvis kollektivavtal, arbetsrätt och

andra generella frågor inom personalområdet. Effekterna och nyttan med en sådan gemensam funktion är att det skapar en enhetlighet då medarbetare kan vara uppdaterade på aktuella förändringar inom lagar och avtal och skulle väl möta den långsiktiga strategin om ”ett HR i staden”. Därutöver skulle de förvaltnings specifika HR funktionerna avlastas för att kunna fokusera på de mer strategiska och komplexa frågeställningarna som finns på en förvaltning. Risken att medarbetare bollas runt inom stadens olika funktioner för att söka vägledning skulle minska och därigenom skulle stadens arbetsgivarvarumärke stärkas.

- Inom stadens ekonomiadministration finns effektiviseringspotential som inte nyttjas fullt ut. Fortfarande är det relativt få av stadens bolag som köper tjänster inom det ekonomiadministrativa området från serviceförvaltningen, även om de som köper förvaltningens tjänster är nöjda med leveransen. Förvaltningen ser att det finns stora fördelar om stadens bolag nyttjar serviceförvaltningens tjänster i större utsträckning än idag, vilket dock sannolikt kräver styrning via ägardirektiv för att bli verklighet. Särskilt gäller detta leverantörsreskontra, som i princip är gemensam för hela staden. Serviceförvaltningen är väl riggat, både struktur- och kompetensmässigt, för att hantera bolagens leverantörsreskontra. Serviceförvaltningens stordriftsfördelar innebär ökad leveranstrygghet, minskad sårbarhet och färre flaskhalsar då personberoendet försvinner. Framförallt för mindre bolag är detta en stor fördel. Att nyttja serviceförvaltningen innebär dessutom ett minskat resursbehov avseende ekonomiadministration och att stadens bolag därmed kan frigöra befintliga resurser, vilka antingen kan nyttjas för mer fokus på ekonomistyrning av kärnverksamheten, eller för att minska personalbehovet och därmed möjliggöra kostnadsminskning. Om hela leverantörsreskontraprocessen hanteras på ett ställe, ökar det även möjligheten att hitta ytterligare effektivisering och utveckling i hanteringen - utifrån vad som är bäst för staden som helhet. Detta skulle gynna både förvaltningar och bolag.
- Serviceförvaltningen ser utvecklingspotential inom redovisningsområdet hos stadens förvaltningar. Kompetensnivån är varierande gällande kommunal redovisning, stadens regelverk och uppsättning i det gemensamma ekonomisystemet. Med dagens organisation, där varje förvaltning har en egen redovisningsansvarig, finns även ett personberoende vilket skapar sårbarhet. Utplärning av nya medarbetare inom redovisningsområdet är dessutom en utmaning för stadens förvaltningar då det ofta är en ensamroll.

Serviceförvaltningen anser att det finns fördelar i att förvaltningarna i större utsträckning nyttjar serviceförvaltningen i delar av redovisningsprocessen. Att nyttja serviceförvaltningens tjänster på området ger möjlighet till kompetenshöjning för staden som helhet genom att kunna dra nytta av serviceförvaltningens enhetliga arbetssätt, rutiner och kunskap inom området. Det ger också förutsättningar för såväl effektivisering som kvalitetssäkring och lika hantering. Att serviceförvaltningen ansvarar för delar i processen skapar även minskad sårbarhet då fler delar på arbetsuppgifterna.

- Staden hyr ut en stor mängd lägenheter i andra hand i olika bostandsbedömda boenden. Ansvar för detta är decentraliserat till respektive nämnd. Hyran som de enskilda hyresgästerna betalar ska styras av förhandlingsordningen för respektive fastighet. Sedan några år har fastighetsnämndens tecknat en förhandlingsordning med Hyresgästföreningen för lägenheter som staden hyr ut, vilka ligger i fastigheter som tidigare saknat förhandlingsordning. För serviceförvaltningens uppdrag att hantera upplägg, administration och avisering av stadens hyresavtal saknas tydligt processägarskap och därmed finns oklarheter om och när eventuella hyreshöjningar ska genomföras samt vid hyressättning av nya lägenheter.

Utan tydligt ägarskap och tydliga beslut har stadens förvaltningar stort självbestämmande i hur de hanterar exempelvis enskilda invånarens skulder och/eller avbetalningsplaner. Beroende på var en invånare bor kan en skuld antingen krävas in enligt gällande riktlinje eller läggas upp med avbetalningsplan med varierande avbetalningstid. I ytterligare andra fall avskrivs skulden helt - i strid med stadens riktlinjer för ekonomisk förvaltning. Hur enskilda ärenden hanteras, blir därmed beroende på i vilken stadsdelsförvaltning invånaren bor och i vissa fall till och med vem som handlägger ärendet. Detta innebär en godtycklig hantering av stadens invånare i strid mot likställighetsprincipen som den formuleras i Kommunallagen. Även hantering av hyresjusteringar bidrar till urholkningen av likställighetsprincipen, då hanteringen varierar beroende på var invånaren bor. Utebliven hyresjustering medför också ett intäktsbortfall för staden som är mycket svårt att kompensera för i efterhand genom retroaktiv hyra. Bara under 2022 hittade förvaltningen brister i hanteringen motsvarande förlorade intäkter för staden om närmare 2 mnkr.

Serviceförvaltningen har i uppdrag att svara för administrationen av hyresfakturerings vid stadens andrahandsuthyrning vilket är en obligatorisk tjänst. Enligt serviceförvaltningens uppfattning bör såväl dessa hyresskulder som hyressättning och hyreshöjningar hanteras enhetligt inom staden. Därför bör inte beslut om hyressättning och hyreshöjningar fattas av respektive stadsdelsnämnd utan lämpligen av den nämnd som har rollen av att vara stadens hyresvärd och som också ansvarar för förhandlingsordningen med Hyresgästföreningen för lägenheter i fastigheter som saknar förhandlingsordning.

- I kommunfullmäktiges budget 2021 gavs följande uppdrag: ”Kommunstyrelsen ska tillsammans med servicenämnden utreda möjligheten till en stadsgemensam servicefunktion för hyresgästers behov av löpande drift och underhåll för externt inhyrda lokaler.” Under 2022 genomfördes utredning i form av en förstudie vilken visade att staden, i sin roll som hyresgäst, skulle kunna göra betydande effektiviseringsvinster och öka kvaliteten genom att inrätta en stadsgemensam servicefunktion. Följande positiva effekter bedömdes kunna uppnås:
 - Minskad sårbarhet och minskat personberoende i arbetet med lokaler.
 - En större arbetsgrupp ger möjlighet att skapa och dra nytta av kollegialt lärande vilket ökar den kollektiva kompetensen. Verksamhetens volym skulle

- ge möjlighet till både experter och generalister.
- Möjlighet att rekrytera chef(er) med kompetens inom lokalfrågor.
- Förutsättningar för kommunövergripande fokus istället för enbart nytta för den egna nämnden.
- Stärka staden i rollen som beställare.
- Utförandet kan till vissa delar läggas på entreprenad.

Detta sammantaget bedöms även minska dagens höga personalomsättning bland stadens lokalintendenter och lokalstrateger. Utredningen visade också på att staden saknar enhetliga processer och att alla förvaltningar arbetar olika med lokalfrågor. Ett inrättade av en stadsgemensam servicefunktion förutsätter därför ett gediget förarbete i syfte att bland annat klarlägga gränserna mellan funktionens arbete och förvaltningarnas övriga arbete med lokaler.

En tydlig indikation på behovet är de regelbundet återkommande förfrågningar serviceförvaltningen får om att tillhandahålla bemanningstjänster för arbetsuppgifter som skulle ligga inom en stadsgemensam servicefunktion. Serviceförvaltningen ser därmed stora fördelar med inrättandet av en stadsgemensam servicefunktion och förordar att utredningens resultat bör tas vidare.

- Stockholms stad är en stor hyresgäst. Hyreskostnaderna uppgår årligen till cirka 5 mdkr. För inhyrningar som inte sker hos Skolfastigheter i Stockholm AB (SISAB) och Micasa Fastigheter i Stockholm AB har staden varierande ansvar för det inre underhållet. Tendensen är hyresvärdar vill lägga över ett allt större ansvar för det inre underhållet på hyresgästen vilket är både ett stort problem och en betydande kostnad. Det inre underhållet måste planeras långsiktigt och systematiskt för att bli effektivt. För att undvika akuta, onödiga och oplanerade insatser och kostnader måste underhållsplaner för stadens inhyrda lokaler tas fram vilka kan registreras i en särskild modul i LOIS. Planerna kan därefter stämmas av och samplaneras med både verksamheten och fastighetsägaren. För att få största effektivitet bör planerna tas fram av en stadsgemensam servicefunktion och åtgärderna handlas upp gemensamt.
- Stockholms stad har en mycket decentraliserad struktur i arbete med lokaler. Det innebär att förvaltningarna i stora delar bestämmer själva över sina inhyrningar av lokaler. Kommunfullmäktige har beslutat om begränsningar för större inhyrningar. Det finns dock behov av samordning över förvaltningsgränserna så att koncernnyttan beaktas. Exempel på det är olika former av samlokalisering och samutnyttjande av verksamhetslokaler som förskola/skola, skola/idrott och administration. Dessutom bör beslut om lokalisering av vissa verksamheter flyttas till en stadsövergripande nivå. Serviceförvaltningen bedömer att det skulle effektivisera stadens arbete med lokaler om stadsledningskontoret fick ett större mandat att besluta förvaltningsövergripande i vissa lokalfrågor.
- Av kommunfullmäktigens budget framgår att ”Som tjänst ska servicenämnden erbjuda nämnderna att registrera inhyrningsavtal avseende lokaler och lägenheter i stadens lokaladministrativa system LOIS.” För att LOIS ska fungera som ett effektivt och bra

beslutsstöd förutsätts att de uppgifter som finns registrerade är korrekta. Under 2023 planeras att införa autoattest av fakturor som avser lokalhyror. Det innebär att en inkommen hyresfaktura via ekonomisystemet Agresso stäms av mot uppgifterna i LOIS. Är uppgifterna samstämmiga attesteras fakturan automatiskt vilket innebär en betydande effektivisering av det administrativa arbetet. Kvaliteten på uppgifterna i LOIS varierar till följd av hur förvaltningarna valt att prioritera arbetet med systemet. För att LOIS ska utgöra ett bättre beslutsstöd och att full effekthemtagning ska kunna ske av autoattest anser serviceförvaltningen att tjänsten att registrera och revidera lokalhyresavtal i LOIS ska göras obligatorisk.

- Serviceförvaltningens frivilliga konsulttjänster bistår i många förändringsprojekt runt om i stadens verksamheter. Erfarenheter visar att det är avgörande att ge utrymme och prioritera förändringsledning inom olika faser av ett projekt för långvarigt goda resultat inom mottagarorganisationen. Serviceförvaltningen anser att förvaltningar och bolag, vid införandet av exempelvis ett nytt it-system eller flytt till en ny verksamhetslokal, ofta koncentrerar arbetet till de tekniska och praktiska frågorna och underskattar perspektivet att det egentligen handlar om en verksamhetsförändring. Målsättningen med förändringen uppnås inte i samma utsträckning om inte verksamhets- och personalperspektivet beaktats genom strukturerad förändringsledning.
- Serviceförvaltningen får ofta önskemål om att även stötta i frågor kopplat till förändringsledning, processöversyn och kommunikation inom ramen för pågående projekt. Eftersom det inte ligger inom förvaltningens tjänsteutbud måste istället hänvisas till externa konsulter. Serviceförvaltningen ser många kvalitets- och effektivitetsvinster med att bredda tjänsteutbudet för att kunna stötta förändringsprojekt i sin helhet. Det finns en styrka i att ha kompetens om förändringsledning internt där även kunskapen om stadens verksamhet, mål och arbetssätt finns.
- Som en följd av ökade antal varsel och en stundande lågkonjunktur ökar troligen arbetslösheten de närmsta åren. Antalet sökande till stadens utannonserade tjänster kommer då öka och därmed även behovet av att avlasta stadens chefer med rekryteringsstöd. Verksamhetsområde rekrytering följer stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess och hanterar administrationen på ett kvalitetssäkrat sätt. Verksamheten ger bra kandidatupplevelser som skapar ett bra avtryck på kandidatmarknaden.
- Staden har cirka 1 700 pågående rekryteringar enligt stadens rekryteringssystem. Minst en tredjedel av dessa borde vara avslutade och arkiverade. I flera av rekryteringarna har kandidaterna aldrig fått något besked efter att de skickat in ansökan och fått systemets automatiska svarsmeddelande. Totalt hade staden 350 000 sökande till utlysta tjänster 2022. En betydande andel av dem har sannolikt inte någon god kandidatupplevelse till följd av att inte ha fått något besked från rekryterande chef. Detta gäller även många av våra rekryteringar till bristyrken till exempel inom socialtjänsten. Det är viktigt att komma ihåg att serviceförvaltningen Rekrytering inte

är lösningen på kandidatbristen till våra bristyrken, dock en lösning för att kvalitetssäkra att kandidatupplevelsen är god och att kandidaterna får besked. Kandidatupplevelsen är en viktig del i att stärka stadens varumärke som potentiell arbetsgivare.

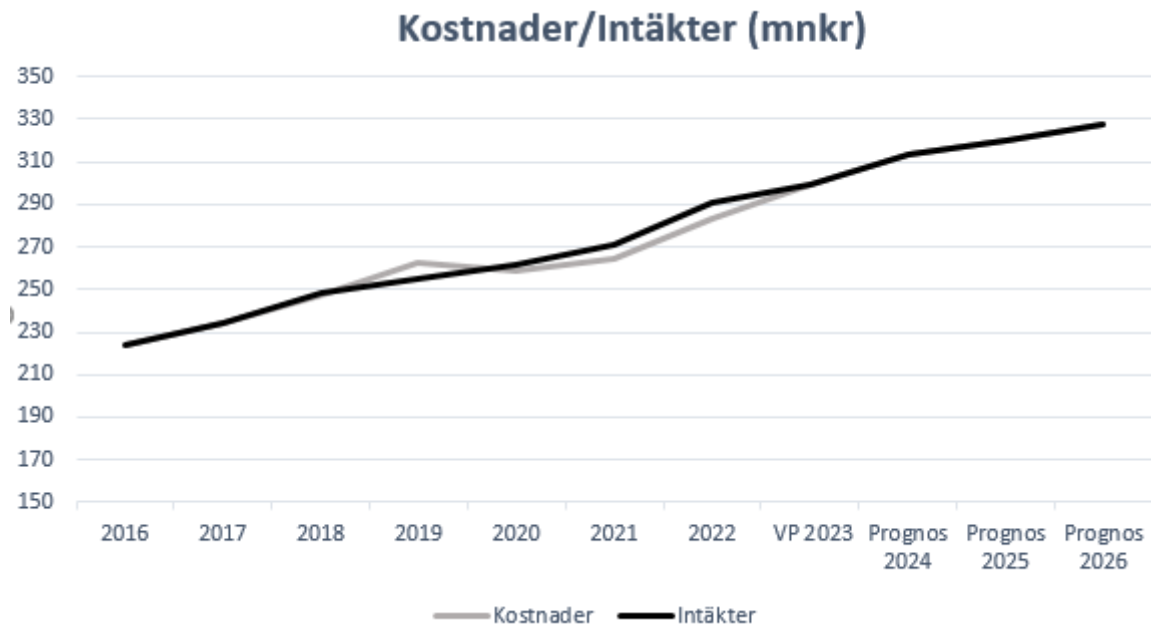
- Verksamhetsområde rekrytering bedriver ett utvecklingsarbete för att kvalitetssäkra kriterier och bedömningar i chefsrekrytering utifrån stadens chefsprofil. För att säkerställa ett gott ledarskap i staden och kvalitetssäkrade rekryteringsprocesser kan övervägas om all chefsrekrytering bör gå via serviceförvaltningen rekrytering alternativt att alla chefer genomgår en bedömning gjord av verksamhetsområdet.
- Digital referenstagning effektiviserar rekryteringsprocesser för alla inblandade parter; uppdragsgivaren, kandidaten, referensgivaren och rekryteringskonsulten. Andra vinster är att kandidaterna behandlas mer likvärdigt, att rekryteringskonsulten inte påverkar referensen på samma sätt samt en tidsbesparing på nästan 90 procent. Förvaltningen erbjuder digital referenstagning som ett paket till alla rekryterande chefer inom staden. Priset är mindre än 25 procent av vad traditionell referenstagning kostar per kandidat. Förvaltningen ser fördelar med att digital referenstagning skulle kunna införas i hela staden. Det skulle kvalitetssäkra referenstagningen i rekryteringarna och effektivisera rekryteringsprocesserna. Redan nu är digitala referenstagningstjänster integrerade i rekryteringssystemen. Det är viktigt för staden att ta i beaktande när ett nytt rekryteringssystem ska upphandlas.
- Mot bakgrund av säkerhetsläget i Sverige, främst inom cybersäkerhet i kombination med Stockholm stads ambition att ta vara på digitaliseringens möjligheter, visar på en utveckling där stadens verksamheter bli allt mer it-intensiva. I en slutrapport, beställd av stadsledningskontoret gällande utredning av *förutsättningar för operativ stöd- och supportfunktion hos Serviceförvaltningen avseende digitalisering, it och telefoni*, från år 2022, visas på efterfrågan inom förvaltningar och bolag avseende expertstöd inom bland annat it-juridik och informationssäkerhet. Det kan även konstateras att flera förvaltningar har både kompetens- och rekryteringsutmaningar inom detta område samt att det är roller som inte uppfyller en heltid och därmed är lämpliga att dela inom staden. Serviceförvaltningen ser effektiviseringspotential och kvalitetshöjande möjligheter genom att prioritera och samordna denna kompetens som stöd till förvaltningar och bolag.
- Serviceförvaltningen ser möjligheter till ökad effektivitet av administrativa processer genom en inom staden sammanhållen och gemensam introduktionsutbildning för valda områden. Att erbjuda specifika kvalitetssäkrade informations/utbildningsinsatser för olika grupper skapar en likvärdighet över staden där förutsättningarna ökar för arbete i enlighet med framtagna strategier och mål. Detta kan inriktas mot chefer, men också olika nyckelgrupper såsom lokalstrateger, ekonomer, inköpare osv. Utbildningarna bör tas fram i nära samarbete med processägarna för valda grupper. Utförande och administration samlas och genomförs gemensamt, vilket ger en effektiv och kvalitetssäkrad hantering.

3 Sammanfattande ekonomisk analys

Serviceförvaltningen är en verksamhet som finansieras genom intäkter som härrör från bas- och tilläggstjänster som stadens förvaltningar och bolag nyttjar. Serviceförvaltningen har uppvisat en ökad omslutning under perioden 2020-2022, vilket till stor del beror på ökad efterfrågan på tilläggstjänster. Stadens förvaltningar och bolag har under de senaste åren haft en god ekonomi till följd av bl.a. riktade statsbidrag under pandemiåren. En stark ekonomi bland stadens förvaltningar och bolag har historiskt genererat högre efterfrågan på serviceförvaltningens tjänster. En nedåtgående konjunktur, ökad inflation och sänkta statsbidrag medför en stramare ekonomi hos förvaltningar och bolag vilket resulterar i en mer osäker efterfrågan på serviceförvaltningens tjänster och främst dess tilläggstjänster. De ekonomiska omvärldsfaktorerna leder också till att volymerna i serviceförvaltningens verksamheter är svåra att prognostisera vilket skapar utmaningar i bemanningsplanering.

Ett nytt pensionsavtal har lett till en ökning av personalomkostnadspålägget från 41,05 procent år 2022 till 46,40 procent år 2023. Anledningen till höjningen är dels höjda premier i det nya pensionsavtal som ska tillämpas från och med 1 januari 2023, dels på grund av kraftigt ökat prisbasbelopp och andra faktorer som leder till högre kostnader för den förmånsbestämda pensionen. Samtliga stadens förvaltningar och bolag har denna kostnadsutmaning nu och framåt.

För serviceförvaltningen får detta en påtaglig påverkan då personalrelaterade kostnader utgör ca 85 procent av förvaltningens totala kostnadsbudget. Det ökade personalkostnadspålägget motsvarar en kostnadsökning på ca 8,8 mnkr för år 2023 och innebär för år 2024 och framåt ytterligare ökade kostnader. Eftersom förvaltningen är intäktsfinansierad utifrån självkostnadsprincipen behöver kostnadsökningarna balanseras genom anslag eller prisökningar. För att inte stadens förvaltningar och bolag skulle påföras serviceförvaltningens ökade personalomkostnader beviljades serviceförvaltningen kostnadskompensation via budgetjustering år 2023. För att undvika behovet av att höja priserna till följd av ökade personalomkostnadspålägg för år 2024-2026 är förvaltningen beroende av liknande kompensation i syfte att bibehålla självkostnad.



Serviceförvaltningen prognostiserar att total omslutning kommer att öka under planperioden 2024-2026, främst på grund av etableringen av en ny avdelning för operativt stöd inom digitalisering. Denna avdelning kommer successivt växa under perioden och med utgångspunkt i efterfrågan omfatta cirka 20 årsarbetare vid slutet av 2025. Etableringen har fått beviljat centralt finansiellt stöd motsvarande 1,5 mnkr för 2023.

För att säkerställa en balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service jobbar förvaltningen ständigt med att utveckla mer effektiva arbetssätt genom att bland annat nytta digitaliseringens möjligheter. Detta arbete syftar till att sänka kostnader för stadens nämnder och bolag till förmån för kärnverksamheterna.

I kommunfullmäktiges budget 2023 uppmanades serviceförvaltningen att till år 2024 sänka priset på de obligatoriska tjänsterna med en procent. Serviceförvaltningen anser att det finns utvecklingsbehov avseende hur effektiviseringar av förvaltningens tjänster bedöms, för att säkra att effektiviseringen ger reell effekt för stadens övriga förvaltningar och bolag. Sänkta priser isolerat leder nödvändigtvis inte till någon effektivisering, då serviceförvaltningen har intäktssmodeller som kräver att hänsyn behöver tas till både pris, volym, kvalitet och kommande kostnadsökningar som inflationen medför för att säkra att reell effektivisering sker.

Serviceförvaltningen budgeterar att effektiviseringar kommer bidra till lägre priser för bastjänsterna motsvarande en procent under år 2024 enligt kommunfullmäktiges budget men att resterande del av planperioden kommer det innebära en utmaning att behålla priserna på samma nivå som år 2024. Serviceförvaltningen bedömer att effektivisering motsvarande ökat prisindex är en tillräckligt stor utmaning. Bastjänsterna motsvarar 57 procent av omsättningen från år 2022. Att serviceförvaltningens lyckas hålla samma pris med rådande kostnadsökningar möjliggörs genom förvaltningens ständiga utveckling mot mer effektiva arbetssätt.

Intäkterna för förvaltningens tilläggstjänster beräknas följa SKRs prisindex för kommunal verksamhet. Förvaltningens kostnader beräknas följa samma index.

PKV	2024	2025	2026
Prisindex kommunal verksamhet	3,7	0,3	2,9

I tabellen nedan återges förvaltningens prognostiserade kostnader och intäkter under planperioden, utifrån förutsättningen att förvaltningen får beviljat anslag avseende bland annat ökningarna i personalomkostnadspålägget.

Ar	Kostnader	Intäkter
VP 2023	299,3	299,3
2024	313,5	313,5
2025	320,0	320,0
2026	327,6	327,6

3.1 Drift

Kommunstyrelsens genomförde år 2021 en utvärdering av serviceförvaltningens intäktsmodell. Utvärderingen resulterade i rekommendationer som bland annat syftar till att utveckla en intäktsmodell som baseras på ett större antal fasta priser samt ökad tydlighet och transparens. Serviceförvaltningen har som en del i utvecklingen, tillsammans med stadsledningskontoret och referensgrupp med kunder, arbetat fram en ny prismodell för verksamhetsområde Ekonomi. Den nya prismodellen syftar till att spegla självkostnad på processnivå där de obligatoriska tjänsterna har fått en fast prissättning, modellen gäller från år 2023. Under år 2023 pågår även arbete med att revidera prismodellen för Kontaktcenter.

I utvärderingen av serviceförvaltningens intäktsmodell rekommenderades även att ta ett stadsövergripande grepp för att kunna bedöma reell effektivisering av stadens administration. Serviceförvaltningen instämmer i detta då det inte blir heltäckande att mäta effektiviseringar enbart utifrån mätbara intäkter/kostnader för serviceförvaltningen, utan att mäta effektiviseringarnas genomslag för staden som helhet. I vissa fall när serviceförvaltningen hanterar mer uppdrag, kan det för den enskilda förvaltningen innebära att kostnaden ökar, men om satsningen räknas hem i hela staden minskar stadens totala administrativa kostnad genom stordriftsfördelar. Att därför enbart mäta effektivisering genom att serviceförvaltningens kostnader ska minska, kan på sikt istället leda till det motsatta, där merarbete istället behöver utföras på de enskilda förvaltningarna med en fördyring för staden som helhet. Effektivisering handlar även om att standardisera och kvalitetssäkra processer och arbetssätt. För att kunna bedöma effekthemtagning inom serviceförvaltningen och för staden som helhet kommer förvaltningen inleda ett arbetet med framtagandet av utvecklade nyckeltal för styrning och uppföljning av effektivitet, produktivitet, kvalitet, servicegrad och nöjdhet. Arbetet behöver göras i samarbete med stadsledningskontoret för att boga för stadsövergripande perspektiv och nytta i styrning och uppföljning.

Effektiviseringsvinster och ökad produktivitet eftersträvas också kontinuerligt genom ökad grad av digitalisering och minskad manuell hantering. Framtida vinster av effektivisering är

dock svåra att prognostisera då en stor del av åtgärderna sker i centrala system där serviceförvaltningen inte är systemägare.

3.2 Investeringar

Behoven av nyanskaffning av maskiner och inventarier förväntas vara begränsade den kommande treårsperioden. Viss investering av möbler och AV-utrustning i mötesrum kan behövas för att täcka behov vid effektivisering, ommöblering m.m. Anskaffning av inventarier kommer i första hand göras via Stocket Återbruk.

4 Lokalförsörjningsplan

4.1 Sammanfattning

Serviceförvaltningen hyr kontorslokal i Palmfelt Center en fastighet på Palmfeltsvägen i Johanneshov. Fastighetsägare är Atrium Ljungberg.

Serviceförvaltningens sammanlagda hyresavtal uppgår till 5689 kvm. Hyresavtalen är fördelade på tre avtal, det ena avtalet omfattas av 5431 kvm kontorslokaler samt två avtal som omfattas av 129 kvm respektive 55 kvm lagerlokal. Hyresavtalet för kontorslokalerna tecknades i juni 2021 och sträcker sig fram till juni 2026. Årshyran för kontorslokalerna uppgår till 16,5 mnkr inklusive fastighetskatt och drift (värme/kyla).

Sen juni 2022 är arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor andrahandshyresgäst till serviceförvaltningen och båda förvaltningarna nyttjar kontorslokalerna för aktivitetsbaserat arbetssätt. Av den totala ytan på 5431 kvm nyttjar Serviceförvaltningen 2881 kvm och arbetsmarknadsförvaltningen nyttjar 1270 kvm. Tillsammans nyttjas en yta av båda förvaltningarna som uppgår till 1280 kvm.

Serviceförvaltningen och arbetsmarknadsförvaltningen träffade en överenskommelse om finansiering av hyreskostnaderna. Serviceförvaltningen har avtal med fastighetsägaren för hela lokalen och fördelar hyreskostnaderna till arbetsmarknadsförvaltningen internt. De båda förvaltningarna svarar för kostnader på sin egen avgränsade del av lokalen, medan kostnader för den gemensamma ytan fördelas enligt en överenskommen nyckel om att serviceförvaltningen bekostar 75 procent av de gemensamma kostnaderna och arbetsmarknadsförvaltningen 25 procent. Genom samutnyttjande av lokalen samt minskning av lokalytan, uppskattas att kvadratmeterytan per medarbetare gått från cirka 15,9 kvm/anställd till cirka 11,3 kvm/anställd.

Hyrestillägget fördelas enligt följande:

- För den yta om 2 881 kvadratmeter som serviceförvaltningen nyttjar exklusivt har ombyggnader för 6,0 mnkr gjorts.
- För den yta om 1 270 kvadratmeter som arbetsmarknadsförvaltningen nyttjar exklusivt har ombyggnader för 4,0 mnkr gjorts.
- För den yta om 1 280 kvadratmeter som serviceförvaltningen och arbetsmarknadsförvaltningen nyttjar gemensamt har ombyggnader för 2,0 mnkr gjorts.

Serviceförvaltningen har också ett separat avtal för nyttjanderätt av gemensamhetslokaler i anknytning till kontorslokalerna. Nyttjanderätten avser bl.a. konferensanläggning och cykelförråd. Hyran för nyttjanderätten som även den kommer att delas med arbetsmarknadsförvaltningen uppgår till 184 314 tkr/år.

4.2 Planeringsförutsättningar

Serviceförvaltningen har ändamålsenliga lokaler för sin verksamhet som anpassats utifrån ett aktivitetsbaserat arbetssätt och väl går att ställa om för framtida behov och variationer. Att hitta och anpassa en lokal tar lång tid. Det nu gällande hyresavtalet för Palmfeltsvägen 5 löper till 2026-06-30 vilket är om drygt tre år. För att i god tid ha ett bra beslutsunderlag kommer arbetet med att utreda förvaltningens framtida lokalisering påbörjas inom kort. En del i utredning ska vara att bedöma kostnadsutveckling i Globenområdet, vad det skulle innebära att fortsätta hyra nuvarande lokaler samt alternativa inhyrningar i stadens fastighetsbestånd.

4.3 Bedömd hyreskostnadsutveckling

År 2023 beräknas serviceförvaltningens egna hyreskostnader uppgå till 13,2 mnkr. Tillkommande hyrestillägg för hyresgäst Anpassning beräknas uppgå till cirka 1,1 mnkr/år under åren 2022-2026. Till hyresavtalet finns ett indextillägg som utgår ifrån konsumentprisindex oktober 2021 och beräknas på 80 procent av hyresbeloppet. Beräknat hyresbelopp 2023 är justerat med förändringen av konsumentprisindex mellan oktober 2021 och oktober 2022 (10%).

Genom den överenskommelse som träffats med arbetsmarknadsförvaltningen från och med 30 juni 2022 minskar förvaltningens hyreskostnad med cirka 30 procent. Nedan redovisas Serviceförvaltningens egna hyreskostnader för kontorslokalen de närmaste åren.

	Hyra*	Fastighetskatt*	Värme/kyla m.m*	Hyrestillägg	Ränta ombyggnad	Totalt per år
2021-halvår	5 425 712 kr	512 262 kr	424 898 kr	2 768 181 kr	39 648 kr	9 170 701 kr
2022	10 613 012 kr	874 552 kr	725 400 kr	1 123 036 kr	46 432 kr	13 382 432 kr
2023	10 374 600 kr	724 580 kr	601 006 kr	1 073 789 kr	23 489 kr	12 797 464 kr
2024	10 374 600 kr	724 580 kr	601 006 kr	1 073 789 kr	15 973 kr	12 789 948 kr
2025	10 374 600 kr	724 580 kr	601 006 kr	1 073 789 kr	8 456 kr	12 782 431 kr
2026-halvår	5 187 300 kr	362 290 kr	300 503 kr	536 894 kr	1 409 kr	6 388 396 kr

*Belopp vid hyresavtalets tecknande.

4.4 Samverkan

I samband med tidigare omförhandling av nuvarande hyresavtal beslutades att övergå till ett flexibelt och aktivitetsbaserat arbetssätt. En del av lokalen identifierades som lämplig för annan kontorsverksamhet och en överenskommelse har därmed träffats med arbetsmarknadsförvaltningen. Deras förvaltningslokal flyttade in för snart ett år sedan. Båda förvaltningarna såg i och med detta stora möjligheter till samutnyttjande av gemensamma

ytor, såsom matsal och andra öppna kontorsytor vilket ger ett bra och effektivt nyttjande av lokalerna samt möjligheter att samnyttja andra resurser. I utvärdering kan konstateras att samnyttjandet har gett goda resultat och effekter. Förvaltningarna minskar sina lokalkostnader under hyresperioden, det har skapats många nya kontaktvägar och det finns ett antal synergieffekter i och med samverkan.

Serviceförvaltningen ser positivt på att lokalerna även skulle kunna nyttjas som nedslagsplatser för medarbetare från andra förvaltningar för att i mindre utsträckning kunna erbjuda stadens övriga verksamheter väl utrustad lokal men goda kommunikationsmöjligheter för tillfälligt arbete.

4.5 Kommunal verksamhet - annan än pedagogisk verksamhet

4.5.1 Summerande analys av nuläge samt framtida planering

Serviceförvaltningen har ändamålsenliga lokaler för sin verksamhet som anpassats utifrån ett aktivitetsbaserat arbetssätt och väl går att ställa om för framtida behov och variationer. Att hitta och anpassa en lokal tar lång tid. Det nu gällande hyresavtalet för Palmfeltsvägen 5 löper till 2026-06-30 vilket är om drygt tre år. För att i god tid ha ett bra beslutsunderlag kommer arbetet med att utreda förvaltningens framtida lokalisering påbörjas inom kort. En del i utredning ska vara att bedöma kostnadsutveckling i Globenområdet, vad det skulle innebära att fortsätta hyra nuvarande lokaler samt alternativa inhyrningar i stadens fastighetsbestånd.

4.5.2 Nuläge 31 januari 2023

Serviceförvaltningens verksamhet är inrymd i Palmfelt Center en kontorslokal på Palmfeltsvägen i Johanneshov. Fastighetsägare är Atrium Ljungberg.

4.5.3 Lokalbehov för annan kommunal verksamhet

Serviceförvaltningen ser inga kommande behov av lokaler utöver nuvarande befintliga lokaler. Verksamhetens administrativa inriktning gör att det är en fördel att även fortsättningsvis bedriva all verksamhet från ett kontor. Övergången till ett aktivitetsbaserat kontor har gett möjlighet till minskad lokalyta samt möjlighet till samutnyttjande med Arbetsmarknadsförvaltningen något som har visat sig vara mycket positivt och kan rekommenderas utifrån flera aspekter.

4.5.4 Planerade lokalförändringar för år 2024-2031 (första planeringsperioden)

Förvaltningen ser i dagsläget inget behov av ytterligare lokaler för sin verksamhet förutom befintlig administrativ lokaler.

4.5.5 Planerade lokalförändringar för åren 2032-2040 (andra planeringsperioden)

Förvaltningen ser i dagsläget inga planerade förändringar för verksamhetens inriktning som skulle ge behov av andra typer av lokaler än administrativa kontorslokaler.