



2023-05-09

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon: 08-50811837

Till
Servicenämnden 2023-05-23

Tertialrapport Tertial 1 2023 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner förslaget till tertialrapport 1 för 2023 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden förklarar ärendet omedelbart justerat

Charlotte Goliath
Förvaltningschef

Servicenämnden

maria.wedenlid@stockholm.se
start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	5
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid.....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv.....	12
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer.....	16
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	29
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med	30
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	31

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	33
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	35
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	36
Uppföljning av ekonomi	38
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	38
Resultatenheter	42
Investeringar	43
Försäljningar av anläggningstillgångar.....	43
Verksamhetsprojekt (driftprojekt)	43
Omslutningsförändringar	43
Budgetjusteringar.....	43
Medel för lokaländamål	43
Övrigt.....	43
Särskilda redovisningar.....	43
Övrigt	43

Bilagor

Bilaga 1: Blankettset T1 2023

Sammanfattande analys

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

Förvaltningen har under perioden påbörjat allt arbetet enligt verksamhetsplan 2023.

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

Servicenämnden har fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden*. Förvaltningen bedömer att fyra av de tillhörande nämndmålen, samt målen för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas helt under året. Dock ser förvaltningen svårigheter i att nå nämndmålet *Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området* och har därför prognostiserat en delvis uppfyllnad av målet.

Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

Servicenämnden har fyra nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning*. Förvaltningen bedömer att alla tillhörande nämndmålen kommer att uppfyllas under året, dock bedöms målet för verksamhetsområdet 2.1 *Stockholmska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring* och målet för verksamhetsområde 2.4 *Stockholmarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer* att delvis uppnås.

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

Servicenämnden har 11 nämndmål som *alla* bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder*. Förvaltningen bedömer att alla tillhörande nämndmål, utom ett, och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året. Det nämndmål som förvaltningen bedömer enbart delvis kommer att nås under året är *Servicenämndens hållbarhetsfunktion säkrar att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet*.

Periodens resultat

För 2023 prognostiseras ett underskott om 2,9 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Det prognostiserade underskottet utgörs av att intäkterna bedöms bli 5,2 mnkr lägre än budget till följd av bland annat utmaningar i rekryteringar där vakanser och personalomsättning bidrar till lägre produktivitet. Förvaltningen prognostiserar att kostnaderna blir 2,3 mnkr lägre än budget vilket är en konsekvens god kostnadskontroll och anpassning till följd av lägre intäkter än budgeterat. Prognoserna är osäkra då 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

svårare att prognostisera vilket skapar utmaningar i bland annat bemanningsplanering.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden

● Uppfylls helt

Analys

Servicenämnden har fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden*. Förvaltningen bedömer att fyra av de tillhörande nämndmålen, samt målen för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas uppfyllas helt under året. Dock ser förvaltningen svårigheter i att nå nämndmålet *Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området* och har därför prognostiserat en delvis uppfyllnad av målet.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Under perioden har Kontaktcenter underlättat för barn och deras vårdnadshavare med information och vägledning vid val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor.

Vårdnadshavare får support kring inloggningsrelaterade och handhavandefrågor för flera av de system som används inom området förskola och skola. Kontaktcenter ger service till vårdnadshavare gällande Skolplattformen och hanterar även inloggningsrelaterade problem och felanmäler åt vårdnadshavaren till Tieto.

Under 2022 överfördes ansvaret för samordningen av sommarkoloniverksamheten till kulturförvaltningen. Kontaktcenter har under perioden initierat ett samarbete kring översyn av Kontaktcenters ansvar och uppdrag inom ramen för de nya förutsättningarna för tydliga gränssnitt, informationsuppdrag och prissättning. Förvaltningen bistår kulturförvaltningen i att utreda möjligheter för att öka antalet kolloplatser.



Genom Kontaktcenters telefonsystem fås kontinuerlig statistik som visar andel nöjda kunder och graden av tillgänglighet per svarsgrupp, vilket ger möjlighet till utveckling av arbetssätt och tjänster för att möta olika kundgruppers behov av tillgänglighet kontra lösningsgrad.

Kundundersökningsresultatet summeras för uppdragen skola, förskola, vårdnadshavarsupport

för Skolplattformen samt e-tjänstsupport och engelska samtal inom enheten Skola. Av de 270 som besvarat telefonenkäten för dessa linjer är sammantaget 86 procent nöjda med servicen.

Linjerna för skol- och förskolefrågor är samlade till ett val i talsvaret och kompetensen är breddad. De inringande vårdnadshavarna får svar på båda frågeområdena vid ett och samma samtal och överlag är 88 procent nöjda.

Det sammantagna resultatet dras, som tidigare, något ned av linjen för vårdnadshavarsupport med 70 procent nöjda kunder. Som tidigare kan också konstateras att det är svårt att få helt nöjda kunder för enheten Skola då missnöjet med Skolplattformen fortsatt är tämligen omfattande.



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kulturnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna och servicenämnden utreda möjligheter för att öka antalet kolloplatser	2023-01-01	2023-06-30	
Analys			
Utredning och sondering pågår kring de nya förutsättningarna. Kontaktcenter bistår utredningen för hur fler kolloplatser kan tas fram samt möjlighet till dagkollo.			

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. Kontaktcenter ger även vårdnadshavarsupport gällande Skolplattformen.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	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.	86			77		85 %		2023
 I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100			100	100	100 %		Tertial 1 2023

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Verksamhetsområde rekrytering har under perioden bidragit med rekryteringsstöd avseende förskolerektorer till sju av 13 stadsdelsförvaltningar. Målet är dock att under året nå 11 stadsdelsförvaltningar och verksamhetsområdet arbetar aktivt för att påvisa fördelarna med att ta hjälp av professionellt rekryteringsstöd.

När det gäller barnskötare och förskollärare gör verksamhetsområde rekrytering endast ett fåtal rekryteringsuppdrag och här finns utvecklingspotential avseende både kandidatupplevelse och avlastning till rekryterande chefer. Under perioden har förvaltningen varit delaktig i alla rekryteringar till den nya förskoleförvaltningen. Förvaltningen ser positivt på att kompetensförsörjning till förskolan kan utvecklas som en del i den nya förvaltningsorganisationen.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att staden kan öka andelen utbildad personal inom förskolan och skolan.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom serviceförvaltningen rekrytering ges stadens förskolor och skolor möjlighet att kvalitetssäkert öka anställningen av utbildad personal i form av rektorer, biträdande rektorer, legitimerade förskollärare och utbildade barnskötare samt fler behöriga lärare.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
● Antal stadsdelsförvaltningar som anlitar serviceförvaltningen rekryterings tjänster för rekrytering av utbildad personal inom verksamhetsområde förskola ska öka	7					11		2023

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst

● Uppfylls helt



Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Utfall i undersökningar angående service och tillgänglighet ligger något under årsmålet och förvaltningen jobbar på flera sätt med att öka nöjdheten. En del i utvecklingsarbetet har under perioden varit att Kontaktcenter fortsatt sitt uppdrag för överförmyndarnämnden om att ge information och vägledning i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare samt ge information om arvoden, informationsmaterial och ansökningsblanketter. Kontaktcenter ser en ökad efterfrågan i samtalen från gode män, förvaltare och förmyndare i form av utbildning, med flera följdfrågor om hur uppdragen ska utföras. Överförmyndarområdet är komplext vilket gör att samtalen blivit mer tidskrävande. Kontaktcenter och överförmyndarförvaltningen arbetar fortsatt med att utveckla gränssnitt och ansvarsområden som ska tydliggöra Kontaktcenters uppdrag, och samtidigt säkerställa, att de som vill komma i kontakt med överförmyndarförvaltningen, får kvalitativ och korrekt service med hög kundnöjdhet. Nästa steg är att utveckla gränssnittet som anger vilken information och service Kontaktcenter ska ge och vilka frågor överförmyndarförvaltningen ska hantera. Genom ett förtydligt gränssnitt kommer Kontaktcenter i högre utsträckning hänvisa vidare till överförmyndarförvaltningen då uppdraget för Kontaktcenter är att enbart svara på enkla, återkommande frågor. Kötiderna hos Kontaktcenter kommer troligen minska men trycket på överförmyndarförvaltningens telefonlinjer bedöms öka. Vidare arbetar Kontaktcenter, i samarbete med stadsdelsförvaltningarna, för att nyttja Kontaktcenter som första kontakt gällande information och vägledning om funktionshinderfrågor.

Nämndens uppdrag till stadsdelsnämnderna, gällande funktionshinderfrågor, omfattar information om hur invånare under 65 år med funktionsnedsättning får rätt hjälp, vilka insatser staden erbjuder eller vad som gäller via regionen eller försäkringskassan, samt hur beslut kan omprövas.

Kontaktcenter har under perioden påbörjat ett samarbete med socialförvaltningen för att utreda Kontaktcenter som en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området.

Under perioden har enheten webb- och kommunikationsstöd inom Kontaktcenter utfört cirka 70 uppdrag om tillgänglighetsanpassning av dokument inför publicering på stadens webbplatser. Det är ungefär lika många uppdrag som motsvarande period 2022, men uppdragens omfattning har totalt sett varit mindre. De förfrågningar som inkommit har enheten kunnat hantera.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Servicenämnden ska i samarbete med socialnämnden och i samråd med stadsdelsnämnderna utreda Kontaktcenter som en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området	2023-01-01	2023-12-31	
Analys Förstudieprojekt pågår där nästa steg är att ta fram ett projektdirektiv som ska visa på möjligheter för ett genomförande. Projektet bemannas av Serviceförvaltningen och Socialförvaltningen i samverkan.			

Nämndmål: Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området

◆ Uppfylls delvis

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

Via Kontaktcenter ges service, information och vägledning i funktionshinderfrågor och överförmyndarfrågor samt stödformer och insatser via staden eller övriga instanser, som kan underlätta i vardagen för stockholmare i behov av stöd.

Genom att nyttja serviceförvaltningens tjänster gällande tillgänglighetsanpassning av webbpubliceringar säkerställs att information på stadens webbplatser följer kraven på tillgänglighet till digital offentlig service.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil.	77			81	80	85 %		2023
Analys								
Periodens utfall anger att Kontaktcenter har 75 procent nöjda kunder gällande funktionshinderfrågor och 78 procent nöjda kunder gällande överförmyndarfrågor. Långa väntetider hos överförmyndarförvaltningen påverkar fortsatt 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 kompetensbreddningen. Som orsak till den fortsatt lägre nöjdheten kan härledas från de långa väntetiderna för både dessa linjer. Värdet för bemötande är fortsatt stabilt på 87 procent för överförmyndarfrågor och 83 procent för funktionshinderfrågor.								
■ Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Kontaktcenter som sin första kontakt gällande information och vägledning om funktionshinderfrågor	2					4		2023
Analys								
Under perioden har arbetet fortsatt med att få fler förvaltningar att använda Kontaktcenter som en väg in för								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<p>funktionshinderfrågor. Spånga-Tensta och Kungsholmens stadsdelsförvaltningar använder till och med juni månad Kontaktcenter som enda kontaktväg för beställarenheterna. Det innebär att beställarenheterna har tagit bort sina telefontider och att invånarna istället direkt vänder sig till Kontaktcenter med sina frågor. Efter de organisatoriska sammangåendet av stadsdelsförvaltningar i Järva och Norra innerstaden fortsätter dialogen om Kontaktcenter som första kontakt.</p>								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra upphandling av ett systemstöd som stöder hela stadens beställningsprocess av persontransporter	2022-01-01	2023-08-31	
<p>Analys Upphandlingen genomförs som ett avrop mot stadens avtal för programvaror och tjänster. Avropet pågår och svar väntas ifrån leverantörer.</p>			
 Förvaltningen ska implementera nytt systemstöd samt nya arbetsätt för stadens beställningsprocess av persontransporter.	2023-01-01	2023-12-31	
<p>Analys Ett implementeringsprojekt förbereds inom förvaltningen i avvaktan på avropssvar.</p>			
 Förvaltningen ska inför lansering av stadens nya intranät tillgänglighetsanpassa förvaltningens publicerade information på intranät och kundwebben enligt gällande lagkrav	2022-01-01	2023-12-31	
<p>Analys Aktiviteten förlängs till årsskiftet bland annat till följd av senarelagd lansering av stadens nya intranät.</p>			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Pågående utvecklingsaktiviteter bedöms bidra till högre utfall på indikatorerna under 2023.

Förvaltningens insatser är en viktig del i det fortlöpande arbetet att ge information om olika boendemöjligheter för äldre, vilken service som finns, särskilda regelverk, vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera. Under perioden har Kontaktcenter fortsatt att tillsammans med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen förtydliga ansvarsfördelningen i gränssnitt och serviceavtal. Dialogen med alla stadsdelsförvaltningarna fortsätter gällande att utveckla kommunikationsvägarna inom området och målet är att samtliga ska ange Äldre Direkt som första väg in gällande äldreomsorgsfrågor. Förvaltningens Kontaktcenter samarbetar med äldreförvaltningen i att utreda och motivera de stadsdelsförvaltningar som ännu inte anger Äldre Direkt som första väg in i kontakten med stadens äldreomsorg.

Under perioden har Kontaktcenter följt äldreförvaltningens arbete för att utreda om fler delar i biståndsbedömningen kan automatiseras eller digitaliseras där servicen via Äldre direkt kan komplettera de digitala kanalerna.

Äldreförvaltningen har tillsammans med stadsdelsförvaltningarna och Kontaktcenter samverkansmöten för att utveckla hur fixartjänsterna i staden kan bli mer tillgängliga och kända för invånaren med information och vägledning via Kontaktcenter.

Äldreförvaltningen och Kontaktcenter har även inlett en samverkan om hur staden via Kontaktcenter kan hjälpa äldre ensamma att bryta deras isolering och ofta psykisk ohälsa.



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.

En väg in för samtliga äldre frågor i staden bidrar till att nå stadens intentioner gällande en äldrevänlig stad, med en inkluderande och tillgänglig miljö som främjar ett aktivt liv, hela livet.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil.	83			85	85	85 %		2023
Analys Resultatet gällande kundnöjdheten på årsbasis för Äldre Direkt ligger på en stabil och hög nivå. Detta trots tidvis långa väntetider och tappade samtal när bemanningsresurserna inte räckt till för mängden inkommande samtal. Det som fortsatt drar ned resultatet är de tidvis långa väntetiderna. Hela 87 procent är fortsatt nöjda med bemötande vilket ligger på samma stabil nivå sedan 2020. För att minska kötiderna förstärker enheten med timanställda medarbetare under sommaren men även under vår och höst. Fler av de timanställda arbetar parallellt med studier sociologi och juridik.								
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	10			11		11		2023
Analys Dialogen med alla stadsdelsförvaltningarna fortsätter gällande att utveckla kommunikationsvägarna inom området och målet är att samtliga ska ange Äldre Direkt som första väg in gällande äldreomsorgsfrågor. Förvaltningens Kontaktcenter samarbetar med äldreförvaltningen i att utreda och motivera de stadsdelsförvaltningar som ännu inte anger Äldre Direkt som första väg in i kontakten med stadens äldreomsorg. Efter de organisatoriska sammangåendet av stadsdelsförvaltningar i Norra innerstaden fortsätter dialogen om Äldre Direkt som första kontakt.								

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Under föregående år förändrades Kontaktcenters uppdrag gällande kulturskolan och innebär idag mer kontinuerlig information och vägledning och mindre administration av platser. Detta har gett ett mer kontinuerligt ärendeflöde över hela året och kräver således en annan bemanning och bredare kompetensbehov hos Kontaktcenter. Det uppdaterade systemstödet som kulturskolan tillhandahåller har förenklat bokningsprocessen och förändrat invånarnas behov av information och support. Under perioden har Kontaktcenter fortsatt samarbetet med kulturförvaltningen för att utveckla uppdraget, tjänsterna och prissättningen.

Nämndmål: Servicenämnden tillhandahåller lättillgänglig information om kulturskolans utbud och verksamhet samt om förutsättningar för genomförande av evenemang och publika händelser i staden

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Kontaktcenter underlättar för barn och deras vårdnadshavare att få information om kulturskolan och hjälp med att välja kurs eller aktivitet. Kontaktcenter erbjuder även genom evenemangs- och företagslotsen information om förutsättningar och regelverk i Stockholm för publika arrangemang.

KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

● Uppfylls helt

Analys

Servicenämnden har fyra nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning*. Förvaltningen bedömer att alla tillhörande nämndmålen kommer att uppfyllas under året, dock bedöms målet för verksamhetsområdet 2.1 *Stockholmska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring* och målet för verksamhetsområde 2.4 *Stockholmarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer* att delvis uppnås.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

◆ Uppfylls delvis

Analys

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


Serviceförvaltningen fortsätter att ställa krav på transporter i enlighet med klimathandlingsplanen. Förvaltningen arbetar nära med miljöförvaltningens olika enheter för att ställa relevanta och långtgående krav i alla centralupphandlingar för att bidra till cirkularitet, minskad användning av fossil plast med mera. Genom kontinuerlig avtalsförvaltning fortsätter förvaltningen att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Trots många och långtgående krav gör förvaltningen bedömningen att målet om minskning av CO₂e inte nås inom perioden, på grund av ett enormt högt beting gällande minskning av CO₂e från plast. Målsättningen är inte rimlig inom tidsperioden då besparingen skulle innebära kraftiga förändringar i användning av plastprodukter inom stadens verksamheter. Den del i betinget som avser minskning av CO₂e från transporter har nåtts inom perioden.



Förvaltningen har bidragit till en hållbar utveckling som främjar klimat och miljö genom att aktivt delta i det stora arbetet med stadens nya miljöprogram 2024-2030 och den efterföljande klimathandlingsplanen.

Nya centralt upphandlade avtal för livsmedel är klara och håller på att implementeras i staden. Förhoppningen är att de ska motsvara en fortsatt utveckling av tillgången till ekologiska livsmedel samt lägre klimatpåverkan. För perioden januari - mars är utfallet av klimatpåverkan från upphandlade livsmedel 1,8 kg CO₂ per kg livsmedel. Om staden ska nå årsmålet behöver förvaltningarna ytterligare minska sin klimatpåverkan från upphandlade livsmedel.

Under vintersäsongen 2022/2023 genomförde förvaltningen, till följd av läget på elmarknaden, ett antal åtgärder för att minska elförbrukningen i förvaltningens kontorslokaler. Under perioden har en stor insats genomförts i den nästan 5 500 kvm stora förvaltningslokalen som inneburit att all takbelysning lagts på tidkanaler. Det medför att belysningen är avstängd utanför ordinarie arbetstid. I samband med detta arbete har förvaltningen också helt ställt om till LED-belysning. Förvaltningen har även kartlagt behovet av skrivare vilket resulterat i en minskning av fyra skrivare.

Vidare har förvaltningen via intern kommunikation uppmanat medarbetare att släcka lampor och skärmar när de inte längre används och vara generellt sparsamma med el.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,8 kg CO ₂ per kg livsmedel			1,6 kg CO ₂ per kg		1,6 kg CO ₂ per kg	1,6 kg CO ₂ per kg	2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period	
				livsmed el		livsmed el	livsmed el		
Analys									
För perioden januari - mars är utfallet av klimatpåverkan från upphandlade livsmedel 1,8 kg CO2 per kg livsmedel. Om staden ska nå årsmålet behöver förvaltningarna minska sin klimatpåverkan från upphandlade livsmedel.									
		Minskning av CO2e till 2023					4 000 CO2e	Tas fram av nämnd/ styrelse	2023
Analys									
Betinget gällande minskning av CO2e på 4000 CO2e är en orimlig hög minskning av CO2e när det gäller minskning av CO2e från plast, då besparingen skulle påverka stadens verksamheters användning av plastprodukter på ett sätt som inte är möjligt. Den del i betinget som avser minskning av CO2e från transporter har nåtts inom perioden.									

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



 Uppfylls helt

Beskrivning


Målet om att Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring bidrar särskilt till Agenda 2030:s globala mål nummer 7 Hållbar energi för alla, nummer 12 Hållbar konsumtion och produktion samt nummer 13 Bekämpa klimatförändringarna.

Förväntat resultat

De centrala ramavtalen ger stadens verksamheter förutsättningar att bli fossilbränslefri organisation år 2030 samt att nå sina mål om giftfri verksamhet. Genom att tillämpa handlingsplanen för hållbar plastanvändning i de upphandlingar där det är möjligt, bidrar servicenämnden till att staden minskar användning av fossil plast.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	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 %		Tertial 1 2023
	I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med			100 %		100 %		2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
stadens kemikalieplan.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 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	2023-12-31	
Analys Miljöförvaltningen har, tillsammans med berörda bolag, tagit fram en utbytesplan för mer energieffektiv belysning med lika eller bättre ljuskvalitet. Rapporten har överlämnats till Stockholms stadshus AB, Micasa och SISAB samt Fastighetsnämnden. Det är en stor investering som behöver göras för att kunna byta ut armaturer och ingen upphandling har ännu initierats av miljöförvaltningen.			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.


I budget har kommunfullmäktige beslutat att maten som serveras i stadens verksamheter ska i större utsträckning vara ekologisk, växtbaserad och säsonganpassad. Under perioden har förvaltningen bidragit till detta genom att ny centrala avtal för livsmedel är tecknade och håller på att implementeras i staden. Avtalen har tagit hänsyn till matstrategins intentioner och Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk. Dessutom ställs krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i livsmedelproduktionen motsvarande svensk nivå.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till ökad biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom att ställa krav i upphandling utifrån Matstrategins intentioner och använda Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk, ges stadens verksamheter goda förutsättningar att bidra till att skydda biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra implementering av nytt kostdatasystem i staden.	2022-01-01	2023-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Analys Upphandlingen av kostdatasystem är avbruten. En offertförfrågan är skickad till leverantören av stadens avtal för programvaror och tjänster, för att kunna underlätta för de förvaltningar som behöver tillgång till denna typ av systemstöd. Förfrågan är lämnad och svar inväntas från leverantörer.			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.


I samtliga centralupphandlingar, men även i upphandlingar där förvaltningen stödjer andra upphandlande nämnder och bolag, ställs höga krav på transporter för att om möjligt fasa ut fossila bränslen med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner. För att öka framkomligheten ställs krav på effektiva leveranser men även, där så är möjligt, leveranser med hjälp av cykel.

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 och framkomligheten ökar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 I centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.	100			100		100 %		2023

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer





 Uppfylls delvis

Analys

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

Förvaltningen ställer krav i enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner och bidrar till att stadens verksamheter ges goda förutsättningar att köpa in produkter enligt stadens mål. Nya centrala avtal för livsmedel är tecknade och håller på att implementeras i staden. Förhoppningen är att de ska kunna stödja verksamheterna i att nå stadens mål.

Det kommer dock bli svårt för verksamheterna att nå målet om ekologiska livsmedel och måltider. För att kommunfullmäktiges mål ska nås behöver stadens verksamheter öka takten i att ställa om sina inköp och att ställa högre krav på ekologiskt i sina måltidsavtal.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta animalier med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i nivå med svensk lagstiftning	89			79		88	88 %	2023
  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel						70 %	70 %	2023
Analys Andel inköpta ekologiska livsmedel och måltider i staden för de tre första månaderna uppgår till 48 procent. Måltider står för 34 procent och inköpta livsmedel för 52 procent. Staden implementerar nu nya avtal som gör det möjligt för att uppnå kommunfullmäktiges mål. Många enheter jobbar systematiskt med att öka andelen ekologiskt och ligger i framkant, medans andra inte har kommit lika långt i sitt arbete. Utfallet skiljer sig också mellan stadens olika verksamheter.								

Nämndmål: Genom offentlig upphandling främjar Servicenämnden rena och giftfria miljöer

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom att ställa krav i upphandling utifrån Miljöprogrammet och dess handlingsplaner ges stadens verksamheter goda förutsättningar att skapa rena och giftfria miljöer.

KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

 Uppfylls helt

Analys

Servicenämnden har 11 nämndmål som *alla* bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder*. Förvaltningen bedömer att alla tillhörande nämndmål, utom ett, och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året. Det nämndmål som förvaltningen bedömer enbart delvis kommer att nås under året är *Servicenämndens hållbarhetsfunktion säkrar att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet*.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

● 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 verksamhetsstödjande tjänster och service. Verksamhetsutvecklingen pågår kontinuerligt och präglas av kostnadseffektivitet, nytänkande och omdöme. För att säkerställa en balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service jobbar förvaltningen ständigt med att utveckla mer effektiva arbetssätt genom att bland annat nyttja digitaliseringens möjligheter. Detta arbete syftar till att sänka kostnader för stadens nämnder och bolag till förmån för kärnverksamheterna.

Förvaltningen har under perioden arbetat med planering för etableringsperioden 2023-2025 avseende den operativa stödfunktionen i enlighet med kommunfullmäktiges beslut. Den nya avdelningen kommer benämnas Digitalisering, it och telefoni (DIT) och inledningsvis bestå av en avdelningschef samt fem medarbetare som kommer att arbeta som interna konsulter för serviceförvaltningens kunder. Den nya konsultverksamhetens tjänster kommer tillhandahållas från september.

Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att utveckla tjänsteutbudets prismodeller i syfte att skapa transparens, säkra självkostnad och beräkning av effekthemtagningar. Under perioden har detta arbete primärt fokuserats på prismodell för verksamhetsområde Kontaktcenter. Projektets styrgrupp har beslutat att förlänga projektet ett år i syfte att säkra kvaliteten i leveransen. Innan sommaren kommer projektet att leverera styrande principer för prissättning och prismodeller för Kontaktcenters tjänster och göra ett urval av tjänster vars prissättning ses över till år 2024 samt ta fram en uppdragsbeskrivning, en förtydligad styr- och samverkansmodell och en tjänstekatalog.

Kontaktcenters tjänster till överförmyndarförvaltningen är ett av de prioriterade tjänsteområden att se över prissättningen för till prislista 2024. Översynen behöver ta hänsyn till självkostnad utifrån kostnadsläge avseende löner, personalförsäkringspålägg och overhead samt att Kontaktcenter följer det gränssnitt som beskriver den tjänst som överförmyndaren köper.

Serviceförvaltningen är en verksamhet som finansieras genom intäkter som härrör från bas- och tilläggstjänster som stadens förvaltningar och bolag nyttjar. 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.

För 2023 prognostiseras ett underskott om 2,9 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Det prognostiserade underskottet utgörs av att intäkterna bedöms bli 5,2 mnkr lägre än budget till följd av bland annat utmaningar i rekryteringar där vakanser och personalomsättning bidrar till lägre produktivitet. Förvaltningen prognostiserar att kostnaderna blir 2,3 mnkr lägre än budget vilket är en konsekvens god kostnadskontroll och anpassning till följd av lägre intäkter än budgeterat. Prognoserna är osäkra då 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 svårare att prognostisera vilket skapar utmaningar i bland annat bemanningsplanering.

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 intäktmodeller 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. Att serviceförvaltningens lyckas hålla samma pris med rådande kostnadsökningar möjliggörs genom förvaltningens ständiga utveckling mot mer effektiva arbetssätt.



För att utveckla underlag och analys kopplat till effektiviseringsbedömningar har förvaltningen under perioden arbetat med definitioner och beräkningsunderlag av ett urval av indikatorer för bedömning av produktivitet och effektivitet. Arbetet fortsätter med målet att mäta utfall under 2023 och använda nyckeltalen i styrning och uppföljning i verksamhetsplan och budget 2024.

Serviceförvaltningens Webb- och kommunikationsstöd utvecklar sitt tjänsteutbud och arbetssätt. Under perioden har arbetet fortsatt inom ramen för kommunstyrelsens utvecklingsprojekt om centraliserad webbpublicering och obligatorisk tjänst med tillhörande prissättning kommer ingå i prislista 2024.

Verksamhetsområde rekrytering utreder service och kostnader för tjänsten searchpaketet till följd av förändrade förutsättningar avseende licenser. Verksamhetsområdet har under

perioden gjort en rekrytering på högsta chefsnivån, en ny Stadsrevisor, och kommer att i samråd med personalstrategiska avdelningen att ta fram ett konkurrenskraftigt paket för rekrytering av förvaltnings- och bolagschefer.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	98,3 %			101,1 %		100 %	100 %	Tertial 1 2023
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	99,3 %			101,2 %		100 %	100 %	Tertial 1 2023
  Nämndens prognossäkerhet T2				2 %		+/- 1 %	+/- 1 %	2023
Analys Denna indikator avser prognossäkerheten tertial 2 i förhållande till årsutfallet. Utfall på indikatorn redovisas i verksamhetsberättelsen för 2023.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Servicenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen etablera en operativ stödfunktion, i syfte att stödja primärt facknämndernas arbete med digitalisering	2023-01-01	2023-12-31	

Nämndmål: Servicenämnden erbjuder konsulttjänster med specialistkompetens till förvaltningar och bolag.

 Uppfylls helt

Beskrivning

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Genom serviceförvaltningens breda kunskap om staden i kombination med specialistkompetens erbjuds konkurrenskraftiga konsulttjänster.

Verksamhetsområde lokalplanering är stadens spetskompetens i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna i sitt arbete med lokaler.

Verksamhetsområde rekrytering erbjuder professionellt rekryteringsstöd till hela eller delar av rekryteringsprocessen för rekrytering av stadens alla medarbetar- och chefsroller. Stödet erbjuds i olika definierade paket eller skräddarsytt mot timarvode. Utbildning i kompetensbaserad rekrytering erbjuds också.

Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministration, stadens riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar inom ekonomiområdet. Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder förvaltningen även kundanpassade lösningar utifrån kundernas specifika behov inom ekonomiområdet.

Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation, exempelvis textproduktion, bildhantering, grafisk formgivning, webbutveckling med mera. I kontaktcenters uppdrag ingår att i samarbete med förvaltningarna bidra till gemensam utveckling av tjänsterna. Kontaktcenter erbjuder vid behov konsulttjänster till respektive uppdragsgivare i syfte att stötta förvaltningarnas verksamhetsutveckling.

Inom upphandling och inköp finns flera tilläggstjänster, bland annat kan stöd i att genomföra en upphandling, stötta i avtalsförvaltning samt anslutning av leverantörer till stadens inköpssystem, köpas.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens breda kunskap om staden, i kombination med specialistkompetens inom förvaltningens uppdrag, innebär att förvaltningen erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas. Förvaltningen tillhandahåller konkurrenskraftiga konsulttjänster som efterfrågas och uppskattas av förvaltningar och bolag.

Digitalisering, it och telefoni (DIT)

Serviceförvaltningen har under perioden arbetat med planering för etableringsperioden 2023-2025 avseende den operativa stödfunktionen i enlighet med kommunfullmäktiges beslut. Stödfunktionen kommer benämnas Digitalisering, it och telefoni (DIT) och inledningsvis bestå av en avdelningschef samt fem medarbetare som kommer att arbeta som interna konsulter med serviceförvaltningens kunder. Samtliga roller är besatta med tillträde i augusti 2023. De interna konsulterna kommer antingen ha rollen projektledare eller projektresurs. Vidare kan de aktuella projekten, där resurserna ska verka, vara i olika faser varvid rollerna kan variera. Konsultstöd utifrån förfrågningar kommer kunna tillhandahållas från september.

Lokalplanering

Den dominerade lokaltypen för ny-, om- och tillbyggnadsprojekt där lokalplanering har varit involverade i under 2023 är fortsatt administrativa lokaler. Under årets första månader har en viss avmattning av uppdrag kunnat noteras jämfört med mängden uppdrag under 2022. Det är ännu för tidigt att säga om det är en tillfällig nedgång eller om förvaltningarna till följd av sämre ekonomi valt att i mindre utsträckning ta hjälp av lokalplanering. Verksamhetsområdet följer utvecklingen löpande. Kontakter har även tagits med förvaltningar och bolag för att efterhöra behov och marknadsföra tjänster.

Även antalet uppdrag som inkommit till den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen under årets första månader är något färre än tidigare. Till följd av detta besöker funktionen stadens förvaltningar under våren för att informera om funktionens uppdrag. En viktig information är om när det är tvingande för förvaltningarna att hyresförhandlingsfunktionen

ska vara involverad.

I början på maj införs autoattest för hyresfakturer för två pilotförvaltningar. Autoattest kommer att innebära att handläggningen av hyresfakturer effektiviseras avsevärt. Då fakturorna stäms av automatisk mot stadens lokaladministrativa system LOIS förutsätter det att uppgifterna i systemet är korrekta. Införandet av autoattest får därmed den positiva bieffekten att LOIS kommer att vara mer uppdaterat och blir därmed ett bättre verksamhetsstöd. Införanden av autoattest för resterade förvaltningar sker succesivt beroende på hur införandet hos pilotförvaltningarna går. Målsättningen är att autoattest ska ha införts hos alla förvaltningar i början av 2024.

Rekryteringsstöd

Verksamhetsområde rekrytering har under perioden haft en fortsatt hög efterfrågan. Verksamhetsområdet har även stöttat i en rekrytering av förvaltningsdirektör och kommer arbeta vidare i samråd med verksamhetsrådet för rekrytering för att ta fram ett nytt chefspaket till denna typ av chefsrekrytering. Inom verksamhetsområdet pågår ett utvecklingsinitiativ för att ta fram så kallade bedömningsankare vars syfte är att ta fram en struktur för bedömning av kompetens och potential när chefsrekryteringar görs. Bedömningsankaren utgår från stadens chefsprofil och syftet är att göra bättre bedömningar utifrån satt kravprofil.

Verksamhetsområdet har under perioden slutfört pilotprojektet att rekrytera utan personligt brev och slutrapport kommer att diskuteras i verksamhetsrådet i början av maj.

Webb- och kommunikationsstöd

Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation. Under perioden har enheten genomfört ett ökat antal uppdrag gällande filmproduktion och fotografering. Även antalet uppdrag inom trycksaksproduktion och annan grafisk formgivning har varit relativt hög.

Sedan årsskiftet har enheten ett nytt uppdrag för stadsbyggnadskontoret som gäller publiceringar på webben Stockholm växer. Efterfrågan på konsultstöd för tillgänglighetsanpassning av dokument som ska publiceras på stadens webbplatser och konstruktion av samarbetsytor är stabil och har legat på ungefär samma nivå som motsvarande period 2022.

Upphandling och inköp

Förvaltningen genomför flera gemensamma upphandlingar för stadens samlade behov. När upphandlingarna är klara ansvarar upphandling och inköp för avtalsförvaltning och att anslutning av avtalade leverantörer sker till stadens inköpssystem. Upphandlingsstöd erbjuds i högre omfattning än tidigare. Hittills i år har upphandling och inköp åtagit sig 25 upphandlingsuppdrag, förutom de centralupphandlingar som pågår. Avtalsenheten åtar sig att förvalta gemensamma avtal för de upphandlingar som främst genomförs av förvaltningen själva, men hjälper även andra förvaltningar på uppdrag. E-handelsenheten hjälper många förvaltningar att ansluta både lokala och gemensamma avtal. Utbildning inom inköp och inköpssystemet erbjuds kontinuerligt och håller en mycket hög nivå med övervägande andel nöjda deltagare.

Ekonomiadministrativa tjänster

Inför sammangåendet av stadsdelsnämnder erbjuder verksamhetsområde ekonomi efter önskemål och dialog med berörda förvaltningar olika ekonomiadministrativa tjänster för att stötta berörda förvaltningar såväl inför, som under och efter själva sammangåendet.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering	34 %					35 %		2023
Analys Utfallet är en ökning i jämförelse med samma period 2022. Bedömning är att årsmålet kommer kunna uppnås.								
◆ Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering.	13 %			12 %		15 %		Tertial 1 2023
Analys Till följd av internt utvecklingsarbete har produktionskapaciteten under perioden varit aningen mer begränsad än planerat. Årsmålet bedöms kunna uppnås då verksamhetsområdet har en balanserad beläggning och kort uppstartstid för nya förfrågningar.								
● Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde ekonomi	6			10	8	8		Tertial 1 2023
Analys De moderbolag som idag köper tjänster av verksamheten är mycket nöjda. En intresseförfrågan har inkommit vilket bör generera ytterligare en kund. Intresset från stadens övriga moderbolag är relativt svalt.								
● Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde Kontaktcenter	2			6	5	5		Tertial 1 2023
● Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde lokalplanering	3			4	4	4		Tertial 1 2023
● Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde rekrytering	4			7	9	9		Tertial 1 2023
● Enheten webb- och kommunikation har nöjda kunder					85	85		Tertial 1 2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Verksamhetsområde lokalplanering har nöjda kunder.	98			99,7		91		Tertial 1 2023
● Verksamhetsområde rekrytering har nöjda kunder	9,5			99		9,5		Tertial 1 2023
● Verksamhetsområde upphandling och inköp har nöjda kunder gällande uppdragsupphandling ar.	100			96	90	90		Tertial 1 2023

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

● Uppfylls helt

Förväntat resultat


Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

För 2023 prognostiseras ett underskott om 2,9 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Det prognostiserade underskottet utgörs av att intäkterna bedöms bli 5,2 mnkr lägre än budget till följd av bland annat utmaningar i rekryteringar där vakanser och personalomsättning bidrar till lägre produktivitet. Förvaltningen prognostiserar att kostnaderna blir 2,3 mnkr lägre än budget vilket är en konsekvens god kostnadskontroll och anpassning till följd av lägre intäkter än budgeterat. Prognoserna är osäkra då 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 svårare att prognostisera vilket skapar utmaningar i bland annat bemanningsplanering.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Förvaltningen ska ta fram en transparent och harmoniserad prismodell för verksamhetsområde Kontaktcenter. Styrning och uppföljning ska tydliggöras i styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning. Den reviderade prismodellen ska kunna implementeras till prislista 2024.	2023-01-01	2023-12-31	Avvikelse
Analys			
Projektets styrgrupp har beslutat att revidera leveranserna till sommaren 2023 samt om att förlänga projektet ett år i syfte att			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
säkra kvaliteten i leveransen. Innan sommaren kommer projektet att leverera styrande principer för prissättning och prismodeller för Kontaktcenters tjänster och göra ett urval av tjänster vars prissättning ses över till år 2024 samt ta fram en uppdragsbeskrivning, en förtydligad styr- och samverkansmodell och en tjänstekatalog. Under projektets förlängning kommer de styrande principerna att förankras och ligga till grund för en reviderad prissättning och prismodeller för Kontaktcenters samtliga priser 2025.			
 Serviceförvaltningen ska i samarbete med processägare inom Stadsledningskontoret utreda förutsättningarna för finansiering av tjänsterna inom Upphandling och Inköp i syfte att säkra att tjänsterna är prissatta enligt självkostnadsprincipen i enlighet med serviceförvaltningens uppdrag och prissättning i övrigt.	2023-01-01	2023-12-31	

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag. Serviceförvaltningens kunder är nöjda och förtroendet för förvaltningen är högt.

Analys

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

Som ett led i att ytterligare effektivisera de administrativa funktionerna startar verksamhetsområde lön och pension en ny referensgrupp med kunder. Syftet är att utveckla de e-tjänster som kunderna använder för att komma i kontakt med verksamhetsområde lön och pension. Referensgruppen kommer att bestå av cirka åtta kunder som deltar från olika förvaltningar.

Verksamhetsområde lön och pension ingår i förarbetet med stadsledningskontorets personalstrategiska avdelning för att skapa process för kommande hantering av stadens erbjudande till medarbetarna kring förmåncyklar. Processen inbegriper även andra verksamhetsområden inom serviceförvaltningen.

Införandet av automatiskt leverantörsupplägg infördes i början av året. Flera bolag har varit delaktiga i piloten. Då piloternas volymer emellertid är en bråkdel av de volymer verksamheten hanterar för stadens förvaltningar, har det varit svårt att använda dessa för utvärdering av hanteringen. Förändringen har dessutom inneburit att vissa kontroller utgått och andra tillkommit. Arbete pågår därför fortsatt under året med att sätta nya rutiner och arbetssätt. Parallellt med driftsättning av automatiska leverantörsupplägg, bytte staden till ny skanningsleverantör. I och med detta har mängden underlag som inte skannas ökat av olika anledningar. Det var inte helt optimalt att detta skedde samtidigt, då det sammantaget har inneburit en mycket hög belastning för verksamhetens medarbetare inom framförallt enheten leverantörsreskontra. Som följd av de ökade volymerna har verksamheten behövt ta in extra personal under våren.



Ökade volymer både generellt och i samband med sammangåendet av stadsdelsförvaltningar har medfört att verksamheten tar in fler resurser under våren och sommaren än budgeterat. Detta är en förutsättning för att kunna hantera volymer och för att kunna stötta berörda förvaltningar såväl inför, under som efter sammangåendet. Sammangåendet kommer generera extra arbete inom framförallt anläggningsredovisning och kundreskontra, men även övriga tjänsteområden inom verksamheten påverkas på olika sätt.

Sedan 2022 har verksamhetsområde ekonomi ett budgetuppdrag att hantera hyresjustering avseende andrahandsuthyrningar för de bostadshyror som förhandlats genom förhandlingsordning för samtliga stadens bostadsbolag. Detta uppdrag har visat sig utmanande att utföra. Trots flera kontakter har endast ett bolag levererat underlag för justering i rimlig tid under året. Det medför att arbetet med hyresjusteringar försenats och att hyreshöjningar därför behöver göras retroaktivt. Detta ger negativa konsekvenser, inte bara för verksamhetens arbetsbelastning, utan även för de boende.

Serviceförvaltningen utvecklas i sitt uppdrag och sin roll i staden och är enligt beslut i kommunfullmäktige nu systemägare för ett centralt system. Den 1 mars inrättades objektorganisation, enligt styr och samverkansmodell pm3, för stadens nya kontaktcenterplattform som serviceförvaltningen ansvarar för. Målsättningen med organisationen och nya plattformen är att skapa en kontaktcentertjänst med hög kvalitet, stabilitet och kostnadseffektivitet. Den ska samtidigt kunna tillgodose behovet av flexibla och utvecklingsbara lösningar.






Syftet är att möta stadens verksamheters förändrade förutsättningar samt möjliggöra att invånare och företagare får service med hög kundnöjdhet.

Objektorganisationen anordnade den 20 april en första samverkansträff med stadens samtliga bolag och förvaltningar (12 st) som nyttjar denna plattform. Det framgick ett tydligt behov och uppskattning av samverkan i frågor om framtida utvecklingsmöjligheter i den nya plattformen. Förvaltningsorganisationen kommer under första året fokusera på att stötta i att säkra en 1:1 funktionalitet och få det som ska ingå i grundutförandet i det nya avtalet på plats.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ärenden i ärendehanteringssystemet som inkommer via e-tjänster	28,01 %			22,38 %	30 %	30 %		Tertial 1 2023
 De som kontaktar Kontaktcenter ska vara nöjda med kundservicen som helhet.	84			81	84	86		Tertial 1 2023
Analys								
Totala kundnöjdhetsresultatet sammanräknat för alla Kontaktcenters uppdrag är för perioden 84 procent. Det visar på en uppgång till tidigare års stabila resultat kring 85 procent från den nedgång som noterades för 2022. Kontaktcenters uppdrag är föränderliga samt olika i storlek och komplexitet vilket försvårar jämförelsen mellan uppdragen. Fortsatt är resultaten varierande med som högst 94 procent inom parkeringsfrågor. Flera av uppdragen har trots tämligen stora volymer få svar i kundundersökningen via telefon. Under året ska verksamheten utreda om kundundersökningen fortsatt ska genomföras via telefonisystemet med uppringda samtal eller om annan kanal som sms ska nyttjas för bättre underlag.								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Verksamhetsområde ekonomi har nöjda kunder				66	73	73		2023
Analys								
Verksamheten arbetar kontinuerligt med att utveckla kundnöjdheten. Inom förvaltningen pågår ett genomgripande arbete med att utveckla och samordna verksamheternas kundnöjdhetsundersökningar. Plan är att genomföra NKI-undersökning under hösten.								
● Verksamhetsområde lön och pension har nöjda kunder				67	78	78		2023
Analys								
Verksamheten arbetar kontinuerligt med att utveckla kundnöjdheten. Inom förvaltningen pågår ett genomgripande arbete med att utveckla och samordna verksamheternas kundnöjdhetsundersökningar. Plan är att genomföra NKI-undersökning under hösten.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶ Förvaltningen kommer under året att arbeta fram en gemensam nomenklatur för de olika moment som finns inom kundundersökningar och kunddialoger med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt.	2023-01-01	2023-08-31	
▶ Förvaltningen ska etablera förvaltningsuppdrag och organisering enligt objektstyrningsmetodiken Pm3 för objekt Kontaktcenterplattform.	2023-01-01	2023-12-31	
✓ Förvaltningen ska inrätta en lokal supportorganisation för Telia ACE	2023-01-01	2023-04-30	
Analys			
Förvaltningen fattade den 25 april beslut om att inrätta och etablera ett nytt förvaltningsobjekt, kontaktcenterplattform serviceförvaltningen (Telia ACE), det ska organiseras enligt styr och samverkansmodell pm3.			
▶ Förvaltningen ska se över rutiner och arbetssätt för hantering av inkomna synpunkter och klagomål i syfte att förbättra flöden samt nyttjandet av input som underlag för verksamhetsutveckling.	2023-01-01	2023-12-31	
▶ Förvaltningen ska säkra att berörda chefer och medarbetare har kompetens inom offentlighet och sekretesslagstiftning i syfte att tillämpa rutiner för sekretessprövning och utlämnande av allmän handling	2023-01-01	2023-12-31	
Analys			
Aktiviteten förlängs till årets slut. Aktiviteten är delvis genomförd. Rutin för utlämnande av allmän handling finns framtagen och utbildningar hålls för nyanställda. Kvarstår att skapa verksamhetsanpassade rutinbeskrivningar för medarbetare inom vissa processer.			
▶ Förvaltningen ska ta fram flöden för en effektiv offboarding av medarbetare som slutar	2023-01-01	2023-12-31	
▶ Förvaltningen ska utifrån benchmarking med andra shared service organisationer fastställa nyckeltal för att mäta produktivitet och effektivitet som underlag för verksamhetsutveckling	2023-01-01	2023-12-31	
▶ Förvaltningen ska utifrån genomförd nollmätning följa upp effekterna av införande och tillämpning av kontaktcenterplattformen	2023-01-01	2023-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska utreda hur styrning, uppföljning och kontroll av projekt kan organiseras i syfte att säkra effektivitet i genomförande och resultat	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska utveckla och förtydliga det centrala stödet till verksamheterna avseende styrning, gränssnitt och arbetssätt i syfte att öka effektivitet och intern kundnytta.	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska utveckla styrning och uppföljning via rapportuttag från ärendehanteringssystemet	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningens ska utveckla och centralisera rutiner och intern kontroll för hantering av behörigheter	2023-01-01	2023-12-31	
 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	2023-12-31	

Nämndmål: Servicenämndens hållbarhetsfunktion säkrar att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet.

 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Mål inom ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet efterlevs, prioriteras och tolkas som underlag för kvalitativa avtal med upphandlade leverantörer.

Upphandling och avtalsförvaltning har stöd av hållbarhetsfunktionen i att efterleva, prioritera och tolka.

Analys


Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål delvis kommer att uppfyllas.

Förvaltningen och främst verksamheten upphandling och inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation, 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. Hållbarhetsaspekterna är viktiga att samla i en funktion för att kunna prioritera korrekt vid svåra avvägningar. En hållbarhetsfunktion bör även delta i arbetet med att motverka välfärdsbrott.

I budget för 2023 fick verksamheten i uppdrag att inrätta en hållbarhetsfunktion motsvarande stadsdelsförvaltningarnas miljösamordnare med en finansiering för 2023 om 0,7 mnkr.

Förvaltningen har under perioden utrett finansiering och inlett planering för rekrytering.

Miljökrav en viktig del av hållbarhet, men förvaltningen bedömer att det inte är möjligt att inrätta denna funktion varaktigt med en ersättningsnivå på endast 0,7 mnkr för 2023 och inget beslut om fortsatt finansiering. 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 långsiktigt finansieras och utökas hos serviceförvaltningen. En hållbarhetsfunktion borde åtminstone bestå av två heltidsanställda för att kunna fullgöra det mest grundläggande behovet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska etablera en hållbarhetsfunktion	2023-01-01	2023-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb









 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen lägger stor vikt vid att kunna erbjuda meningsfulla praktikplatser, som ibland även kan leda till anställning i någon form och har en utarbetad metodik för detta inom flera av verksamhetens områden. Under sommarperioden är bemanningen på kontoret begränsad, varför det inte är möjligt att utöka antalet feriearbetare. Dock finns betydligt bättre förutsättningar under höst- och jullovet då förvaltningen planerar att skapa plats för ytterligare två feriearbetare.

Förvaltningen fortsätter ställa krav på sociala klausuler och sysselsättningskrav där så är möjligt. Långtgående samtal förs mellan en av de centralt upphandlade leverantörerna och arbetsmarknadsförvaltningen om att stötta med utbildning för att tillgängliggöra fler som kan arbeta hos leverantören.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	0			7	6	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2023
Analys								
Förvaltningen planerar att ta emot fyra feriearbetare under sommaren 2023. För att möta uppmaningen att öka antalet platser för feriearbetare planerar förvaltningen för ytterligare två platser under höst- och jullovet.								
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1			2	1	1 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2023
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	7 st			14 st	8 st	8 st	Tas fram av nämnd	Tertial 1 2023
  Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st	0 st	0 st	0 st	0	0 st	11 000	Tertial 1 2023

Nämndmål: Vid offentlig upphandling ställer Servicenämnden sociala krav på sysselsättningsfrämjande åtgärder som skapar möjligheter till eget jobb

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom sociala klausuler och sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällen, praktikplatser mm via stadens upphandlade leverantörer.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämndens insatser stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst genom att verksamhetsområde lokalplanering erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov. Verksamheten är en resurs för att stödja förvaltningar och bolag i effektiv lokalanvändning och att säkra resurseffektiva lokalkostnader.

Lokalplanering ser ständigt över och anpassar sitt utbud till förvaltningarnas varierade behov. Utfallet i brukarundersökningen visar att förvaltningarna anser lokalplanering vara flexibla. Utfallet under det första tertialet på frågan "Hur upplevde du representanten/representanterna från Lokalplanerings förmåga att vara flexibel och anpassningsbar utifrån uppdragsgivarens behov/önskemål?" är 9,91 på en skala mellan 1-10.

Lokalplanering har hittills under året genomfört sju utbildningar och introduktioner. Dessa har handlat om hantering av LOIS, projektledning, ritningsgranskning och introduktion av nyanställda och har haft totalt 36 deltagare. Antalet deltagare i de olika LOIS-utbildningarna bedöms vara något lägre än förväntat medan de för övriga utbildningar högre. Utöver detta tillhandahåller och genomför lokalplanering individuell utbildning och handledning inom i stort sätt alla områden som rör lokaler ur ett hyresgästperspektiv. Kommunfullmäktige har i sin Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad pekat ut lokalplanering som stadens beställarstöd i lokalfrågor. I den rollen ligger att höja kompetensen för de medarbetare i staden som arbetar med lokalfrågor. Lokalplanering har därför verksamhetsplanen för avdelningen målet: Lokalplanering ska verka för kunskapsöverföring till stadens verksamheter.

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 och bidrar till en effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål

Serviceförvaltningens långsiktiga arbete för att höja den digitala mognaden inom organisationen fortsätter. Syftet är att höja medarbetarnas digitala kompetens för att klara den digitalisering som pågår och samtidigt ha möjlighet att delta i utvecklingen inom förvaltningen. Under perioden har verksamhetsområde Ekonomi varit pilot i förvaltningens satsning inom digitala lyftet. Samtliga medarbetare och chefer har genomfört diagnostiska tester och nu planeras utifrån detta underlag vilka utbildningsinsatser som behövs.







Verksamhetsområde Ekonomis erfarenheter som pilot används nu av övriga avdelningar inför att diagnostiska tester och tillhörande utbildningar ska genomföras inom hela förvaltningen.

Den årliga medarbetarundersökningen genomfördes under våren och förvaltningen uppvisar ett gott resultat med ett AMI på 82. Undersökningen hade en hög svarsfrekvens, 340 medarbetare svarade på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 93 procent.

Resultatet minskade något sedan föregående år men uppvisar ett starkt resultat inom ledarskap och styrning, där motivationen bland medarbetarna fortsatt är hög. En analys av resultatet visar att ett särskilt fokus under året är att arbeta med systematik för måluppfyllelse och att värna om regelbunden återkoppling till medarbetarna.

I det så kallade avstämningsärendet som stadsledningskontoret förmedlar under våren uppmanades Servicenämnden att förtydliga arbetet med uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Serviceförvaltningens rutin är att en uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet genomförs i oktober–november varje år.

Uppföljningen genomförs av HR-funktionen genom att alla avdelningar får redovisa hur de arbetat under året. Uppföljningen berör områden som arbetsskador och tillbud, sjukfrånvaro, Genomförda arbetsplatsträffar samt den handlingsplan som tagits fram efter genomförda arbetsmiljöronder och resultat från medarbetarundersökning. Materialet sammanställs och analyseras och presenteras för förvaltningsgrupp. Framkommer brister i det systematiska arbetsmiljöarbetet dokumenteras och åtgärdas dessa.






Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	82	78	82	84		84	83	2023
Analys Resultatet av årets medarbetarundersökning har gått ner något sedan 2022. Dock konstateras att resultatet fortsatt är mycket bra med ett AMI på 82, ett resultat som är högre än stadens genomsnitt. Motivation ligger kvar på 81 och styrning har gått ned något till 82 och ledarskap till 83. Analys av resultatet visar att medarbetarna har god kännedom om de mål verksamheten har men att det är av vikt att säkerställa att målen följs upp systematiskt. Medarbetarna tycker att ledarskapet är starkt och förvaltningen kommer att arbeta med hur återkoppling till medarbetarna kan stärkas. Utöver detta kommer förvaltningen arbeta för att bibehålla det goda resultatet och varje enhet arbetar utifrån det egna resultatet och tar fram handlingsplaner för att bibehålla medarbetarnas motivation och trivsel.								
  Sjukfrånvaro	5,7 %	6 %	5,6 %	5,6 %	6 %	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2023
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,3 %	2 %	2,3 %	2,1 %	2,2 %	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2023

Nämndmål: Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med ändamålsenlig organisation där chefer och medarbetare har förutsättningar att aktivt bidra till förvaltningens utveckling och mål.

 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 det tillitsbaserade ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra analys och utvecklingsinsatser i syfte att stärka den digitala kompetensen.	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram en långsiktig plan för chefsutveckling och genomföra aktiviteter som stärker cheferna i sitt ledarskap.	2022-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram och implementera en gemensam servicepolicy i syfte att utveckla och följa upp förvaltningens kundkommunikation.	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska utifrån kompetensutvecklingsplan för 2023 genomföra utvecklingsinsatser för chefer och medarbetare i syfte att nå de långsiktiga målen i kompetensförsörjningsplanen.	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska utveckla och systematisera arbetet med medarbetaruppföljning för att skapa ökad transparens och kontinuitet för medarbetare och chefer.	2023-01-01	2023-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

 Uppfylls helt

Analys

Serviceförvaltningen har under perioden på flera sätt arbetat inom ramen för den ökade ambitionshöjningen i arbetet med att utveckla en sammanhållen beredskap för fredstida kriser och civilt försvar. En del i ambitionshöjningen utgörs av framtagandet av krigsorganisation och dess bemanning. Vidare deltar förvaltningen i planeringen för Stockholms stads struktur och sektorsansvar för civil beredskap.

Under perioden har förvaltningen inlett arbetet med det nya uppdraget att samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager. Uppdraget innebär att överta etablerad drift av omsättningslager för visst medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel samt att utreda och påbörja etablering av ett centralt omsättningslager för vissa livsmedel och vissa förbrukningsvaror i syfte att höja stadens beredskapsförmåga. Det nya uppdraget kräver nära samarbete med stadsledningskontoret och övriga berörda förvaltningar samt utredning av organisering och finansiella förutsättningar för serviceförvaltningen.

Samarbetsavtal är på väg att tas fram mellan kulturförvaltningen och trafikförvaltningen avseende serviceförvaltningens ansvar för det nuvarande omsättningslagret för visst medicinskt skydds- och förbrukningsmaterial.





Serviceförvaltningen har skickat en inbjudan till deltagande förvaltningar och en uppmaning att utse deltagare till både den arbetsgrupp och referensgrupp som kommer skapas. Arbetsgruppen kommer att ledas av serviceförvaltningen och bestå av representanter från stadsledningskontoret, förskoleförvaltningen, socialförvaltningen, utbildningsförvaltningen, äldreförvaltningen och de tre utpekade stadsdelsförvaltningar som kommer att ha ett geografiskt sektorsansvar, det vill säga Järva, Norra innerstaden och Skärholmen. Referensgruppen kommer sedan att utökas med övriga stadsdelsförvaltningar. Utredningsuppdraget kommer formellt att startas upp i början av maj månad.









Serviceförvaltningen arbetar för att verksamheterna ska vara väl rustade att fungera ändamålsenligt såväl till vardags som vid oönskade händelser. Under perioden har en lokal anvisning för informationssäkerhet fastställts och förankrats med förvaltningens chefer. Syftet med anvisningen är att utifrån stadens riktlinje för informationssäkerhet skapa förutsättningar för ett ändamålsenligt och effektivt informationssäkerhetsarbete inom serviceförvaltningen. Under februari genomförde förvaltningsledningen ett kompetenslyft gällande informationssäkerhet, i enlighet med erbjudande av stöd från stadsledningskontoret.

Förvaltningen ska under året följa stadens process för risk- och konsekvensanalyser och genomföra kontinuitetsplanering för de mest kritiska verksamheterna. Arbetet är påbörjat där bland annat Kontaktcenter har genomfört analys och utarbetat strategier för hur verksamheten hanterar oplanerade avbrott inom de mest kritiska verksamhetssystemen. Arbetet fortsätter med att säkerställa och ta fram kompletterande och kommunicerade rutiner och arbetssätt. Även verksamhetsområdena Ekonomi och Lön och pension har tillsammans med

processägare sett över kontinuitetsplanering och ansvarsfördelning.

Förvaltningen har under perioden fortsatt att utveckla samarbetet med fem andra fackförvaltningar kring frågor om dataskydd och att dela dataskyddsbud. Gemensamma utbildningsinsatser för olika grupper har genomförts i syfte att stärka kunskap och kompetens i dessa frågor.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	97,53 %					80 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2023
  Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts				35 %		80 %	80 %	2023
Analys								
Verksamheten genomför kontinuerligt avtalsuppföljning för de centralt upphandlade avtalen samt de gemensamma avtal som förvaltningen är ansvariga för. Verksamheten följer också upp förvaltningens egna lokala avtal. Alla avtal kommer att följas upp minst en gång under året, men för alla avtal har inte den årliga avtalsuppföljningen hunnit genomföras. Prognosen är att alla aktiva avtal ska hinna följas upp innan årsskiftet.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Nämnder och bolagsstyrelser ska säkerställa att det finns resurser och kompetens tillgängliga i den utsträckning som krävs för att möta den kraftigt ökande ambitionshöjningen i arbetet med att utveckla en sammanhållen beredskap för framtida kriser och civilt försvar, både i den egna verksamheten och inom ramen för en stadsövergripande samverkan	2023-01-01	2023-12-31	
  Nämnder och bolagsstyrelser ska under ledning av kommunstyrelsen medverka i upprättandet av stadens krigsorganisation och dess bemanning	2023-01-01	2023-12-31	
  Servicenämnden ska från och med den 1 januari 2023 och i samarbete med kommunstyrelsen, kulturnämnden och trafiknämnden överta etablerad drift av omsättningslager för visst medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel från kommunstyrelsen	2023-01-01	2023-06-30	
  Servicenämnden ska under ledning av kommunstyrelsen och i samarbete med förskolenämnden, socialnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna utreda och påbörja etablering av ett centralt omsättningslager för vissa livsmedel och vissa förbrukningsvaror i syfte att höja stadens beredskapsförmåga	2023-01-01	2023-12-31	

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

När en oönskad händelse ändå inträffar ska förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera dess konsekvenser, upprätthålla verksamhet samt säkerställa en snar återgång till normalläge.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska fastställa en lokal anvisning för informationssäkerhet	2023-01-01	2023-05-31	
▶ Förvaltningen ska genomföra en krisledningsövning	2023-01-01	2023-12-31	
▶ Förvaltningen ska genomföra interna riktade utbildningsinsatser för verksamhetsområdena gällande dataskydd och informationssäkerhet	2023-01-01	2023-12-31	
▶ Förvaltningen ska implementera en lokal rutin för hantering av informationssäkerhetsincidenter	2023-01-01	2023-08-31	
▶ Förvaltningen ska med utgångspunkt i risk- och sårbarhetsanalyser ta fram kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamheterna.	2023-01-01	2023-12-31	
▶ Förvaltningen ska ta fram en krigsorganisation och krigsledningsplan	2023-01-01	2023-05-31	
✓ Förvaltningens ledningsgrupp ska genomföra ett kompetenslyft inom informationssäkerhet med hjälp av stadsledningskontorets funktion för informationssäkerhet.	2023-01-01	2023-05-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen arbetar aktivt med kravställning i alla upphandlingar som genomförs och med avtalsuppföljning för att upptäcka och motverka välfärdsbrott.

Förvaltningen har deltagit i ett arbete med att testa ytterligare verktyg för att kunna kontrollera företag innan tilldelning och vid uppföljning samt deltagit vid den stadsövergripande konferensen om välfärdsbrott och hur de kan upptäckas och motverkas.

Nämndmål: Genom att stärka upphandlingsarbetet och avtalsuppföljningen bidrar Servicenämnden till att motverka ekonomisk eller arbetslivsorienterad brottslighet inom stadens verksamheter.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen arbetar aktivt med avtalsuppföljning och kravställning i stadens upphandlingar för att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål

Förvaltningen bidrar till agenda 2030s mål nummer 10 om minskad ojämlikhet. Ett jämlikt samhälle bygger på principen om allas lika rättigheter och möjligheter och genom serviceförvaltningen får invånare lättillgänglig service och information i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare. Förvaltningen erbjuder information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning.

Verksamhetsområde rekrytering fokus på fördomsmedveten rekrytering fortsätter. Pilotprojektet att rekrytera utan personligt brev vars syfte är att ha stärkt fokus på kompetens, minska risk för bias/påverkan i urvalet, underlätta ansökningsprocessen för kandidaterna och göra urvalsarbetet effektivare är nu klart och resultatet presenteras på verksamhetsrådet i början av maj.

Beställningscentralen för persontransporter har fortsatt under perioden 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.

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.

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.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Utbildningsnämnden samt berörda nämnder ska medverka i kommunstyrelsens och servicenämndens arbete för nya arbetssätt för webbpublicering som säkerställer efterlevnad av lagkrav gällande tillgänglighet och personuppgifter	2023-01-01	2023-12-31	

Nämndmål: Genom Kontaktcenter har Servicenämnden goda möjligheter att skapa tillgänglighet och delaktighet för alla invånare

 Uppfylls helt

Förväntat resultat



Kontaktcenter är den självklara kontaktvägen för information om stadens service och verksamheter. Kontaktcenter är även en självklar samarbetspartner för stadens verksamheter vid effektivisering av kontaktvägar och tillgänglighet.


Nämndmål: Genom verksamhetsområde rekrytering har stadens chefer tillgång till ett kvalitetssäkrat och fördomsmedvetet konsultstöd i sina rekryteringar

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

De rekryteringar verksamhetsområde rekrytering är involverade i följer stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess och stadens chefsprofil. Fördomsmedvetna urvalsprocesser används och utvecklas löpande. Pilotprojektet, att rekrytera utan personligt brev, bidrar med ytterligare kunskap och utveckling av stadens rekryteringsarbete.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten	99 %				97 %	97 %		Tertial 1 2023
 Andel kunder som tycker att de fått bra stöd för att säkerställa en icke-diskriminerande och fördomsmedveten rekrytering.	100 %					97 %		Tertial 1 2023

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska, i samarbete med personalstrategiska avdelningen vid stadsledningskontoret, utvärdera pilotprojektet angående rekryteringar utan personligt brev.	2022-10-01	2023-05-31	
Analys Aktiviteten förlängs till följd av pågående utredning.			

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 299,3 mnkr vilka avser försäljning av tjänster inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster samt lokalplanering. Budgeterade kostnader uppgår till 311,8 mnkr och finansieras av stadsinterna försäljningsintäkter samt av tilldelad budgetjustering för personalomkostnadspålägg (8,8 mnkr), beredskapslager (3,0 mnkr) och hållbarhetsfunktion (0,7 mnkr) .

Periodens utfall

(mnkr)	Utfall Jan-Apr 2023		
Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Intäkter	Kostnader	Netto
Nämnd och administration	0,2	11,8	-11,6
Digitalisering, it och telefoni	0,0	0,0	0,0
Lön och pension	17,5	14,2	3,2
Upphandling	16,9	14,6	2,3
Ekonomi	26,1	20,5	5,7
Kontaktcenter	22,4	18,4	4,0
Utvecklingsavdelningen	0,7	8,2	-7,5
Rekrytering	5,9	6,6	-0,7
Lokalplanering	5,8	4,5	1,2
Avskrivningar och internränta	0,0	0,5	-0,5
Resultat före bokslutsdisposition	95,4	99,2	-3,8

Årsprognos driftsbudget

För 2023 prognostiseras ett underskott om 2,9 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Det prognostiserade underskottet utgörs av att intäkterna bedöms bli 5,2 mnkr lägre än budget till följd av bland annat utmaningar i rekryteringar där vakanser och personalomsättning bidrar till lägre produktivitet. Förvaltningen prognostiserar att kostnaderna blir 2,3 mnkr lägre än budget vilket är en konsekvens god kostnadskontroll och anpassning till följd av lägre intäkter än budgeterat. Prognoserna är osäkra då 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 svårare att prognostisera vilket skapar utmaningar i bland annat bemanningsplanering.

Resultatfonden uppgår till 19,9 mnkr varav 2,9 mnkr budgeteras att nyttjas för strategiska utvecklingssatsningar. Utvecklingssatsningarna innehåller bland annat utveckling av ärendehanteringssystem samt utbildningsinsatser inom digitala lyftet samt ledarutvecklingsinsats.

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

(mnkr)	Budget 2023	Bokfört 2023	Prognos 2023	Budget avvikelse
Nämndens anslag				
Kostnader	311,8	99,2	309,5	2,3
Varav avskrivningar och internränta	1,3	0,5	1,3	0,0
Intäkter	299,3	95,4	294,1	5,2
Nettoresultat före resultatdisposition	-12,5	-3,8	-15,4	-2,9
Ingående resultatfond	19,9		19,9	0,0
Utgående resultatfond	19,9		17,0	2,9
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	-3,8	0,0	0,0

Årsprognos per verksamhet

(mnkr)	Budget 2023		Prognos 2023		
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Budget avvikelse
Nämnd och administration	1,7	39,6	1,7	40,4	-0,8
Digitalisering, it och telefoni	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Lön och pension	57,7	46,0	57,7	46,0	0,0
Upphandling	52,8	48,4	49,7	46,6	-1,3

(mnkr)	Budget 2023		Prognos 2023		
Ekonomi	78,4	63,9	78,4	63,2	0,7
Kontaktcenter	66,0	53,0	65,5	53,0	-0,5
Utvecklingsavdelningen	1,9	24,9	1,9	25,6	-0,7
Rekrytering	24,2	20,6	22,6	19,3	-0,3
Lokalplanering	16,6	14,2	16,6	14,2	0,0
Avskrivningar och internränta	0,0	1,3	0,0	1,3	0,0
Resultat före bokslutsdisposition	299,3	311,8	294,1	309,5	-2,9
Ingående resultatfond	19,9		19,9		0,0
Årets avsättning/återföring resultatfond	0,0		0,0	-2,9	2,9
Utgående resultatfond	19,9		17,0		0,0
Resultat efter bokslutsdisposition	299,3	311,8	294,1	306,6	0,0

Budgetkommentar per verksamhetsområde

Nämnd och administration

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

Verksamheten prognostiserar ett nettounderskott om 0,8 mnkr. Underskottet avser främst utökad stöd för webb och kommunikation.

Digitalisering, it och telefoni (DIT)

Avdelningen för Digitalisering, it och telefoni (DIT) blir ett nytt verksamhetsområde från augusti och kommer inledningsvis bestå av en avdelningschef samt fem medarbetare som kommer att arbeta som interna konsulter med serviceförvaltningens kunder. I samband med tertialrapport 2 kommer avdelningens budget, utfall och prognos särredovisas som eget kostnadsställe.

Lön och pension

Verksamheten prognostiserar en budget i balans. Intäkter prognostiseras att minska något som ett resultat av minskade volymer avseende antalet lönespecifikationer. Samtidigt konstaterar förvaltningen en viss ökning av manuell hantering, löneskulder, omkonteringar och rättningar. Dock finns en betydande osäkerhet kring vilken bemanning som kommer behövas framöver till följd av effekterna av förändringarna i Lagen om anställningsskydd, LAS.

Upphandling och inköp

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 1,3 mnkr. Verksamheten saknar full

kostnadstäckning för e-handelsuppdraget trots ökade intäkter för e-handelsutbildningar. Verksamheten har minskade intäkter på grund av rekryteringsläget. Dels nyanställda som i början av året inte kunde generera intäkter, dels ett par upphandlare som trappar ned i tid, på grund av uppnådd pensionsålder samt två vakanta upphandlartjänster.

Kontaktcenter

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 0,5 mnkr. Underskottet avser minskade intäkter. Verksamheten vittnar om en ökning av samtal inom sociala enheten men också en ökning av tappade samtal jämfört med samma period föregående år. En del av tappade samtal kan bero på driftstörningar då verksamheten under perioden haft många samtal som bryts under pågående samtal samt två hela dagar då telefonin låg helt nere. Fortsätter verksamheten tappa samtal på samma nivå som första tertial kommer underskottet att förvärras.

Verksamheten har en hög personalomsättning vilket leder till mycket introduktion tills man är uppe i full produktion.

Verksamheten har också anställt två teamcoacher som fortfarande är under inskolning. På sikt ska de bidra med effektivisering av svars- och efterbehandlingsstider så att fler samtal kan tas och färre samtal tappas.

Utvecklingsavdelningen

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 0,7 mnkr.

Förvaltningen har under perioden haft ökade IT- och telefonikostnader jämfört med motsvarande period föregående år. Detta med anledning av utbyten av många äldre telefoner som inte klarar av nuvarande säkerhetsstandard samt att ett större inköp av mobiltelefoner som reservlösning till verksamhetsområde Kontaktcenter har gjorts.

Förvaltningen har under tertial 1 inrättat ett nytt lokalt förvaltningsobjekt "Kontaktcenter serviceförvaltningen", bemanning av denna förvaltningsorganisation kommer ske inom befintlig budgetram för utvecklingsavdelningen. Ett stort inventeringsarbete har gjorts för att se över om mobiltelefoner och datorer, som tidigare inte nyttjats kan återanvändas för nyanställda, ett arbete som inbringat besparingar på cirka 0,2 mnkr.

Ekonomi

Efter första tertial pekar utfallet på ett överskott om ca 0,7 mnkr. Överskottet beror helt på minskade kostnader. I ursprunglig budget ingick en heltid för verksamhetsutvecklare. Denna resurs köps nu istället internt från och med mitten av mars som en resurs på 50 procent. På grund av sammangående och volymökningar har verksamheten tagit in extra resurser. Detta balanseras dock av ett par deltidssjukskrivningar, vilka inte kan ersättas med vikarier.

Stora osäkerheter i prognosen beror på ovisshet avseende volymutveckling under året. Dels har totala antalet leverantörsfakturor ökat med nästan 3 procent och antalet kundfakturor med drygt 2 procent. Samtidigt har andelen som kräver manuell hantering inom framförallt leverantörsreskontra ökat mycket kraftigt. Under årets första tertial har exempelvis antalet påminnelser ökat med nästan 60 procent jämfört med samma period året innan. En stor andel av påminnelserna beror på att fakturan saknas i stadens ekonomisystem (Agresso). En särskild utredning pågår därför hos systemutvecklingsenheten på stadsledningskontoret för att hitta orsaker och utifrån detta ta fram åtgärder. Volymökningarna har också skett samtidigt med

merarbete i samband med införande av ny skanningsleverantör och införande av nya arbetsätt på grund av automatiskt leverantörsupplägg. Totalt har det medfört en hög belastning för medarbetarna inom leverantörsreskontra under perioden. Detta har hanterats genom att verksamheten förstärkt med tillfälliga resurser. Fortsätter volymökningen i samma takt under våren/sommaren kommer verksamheten behöva utöka antalet resurser genom rekrytering under hösten.

Intäkter från tilläggstjänster prognostiseras hamna på budget på totalen. Visserligen uppnås inte budgeterade intäkter inom hyresadministrationen, men detta kompenseras av ökade intäkter från olika tilläggstjänster inom övriga tjänsteområden under året. Viss osäkerhet finns kring volymerna för tilläggstjänster som avser sammangående förvaltningar, vilka eventuellt kan bli högre än nu prognostiserade.

Rekrytering

Verksamheten prognostiserar ett underskott på 0,3 mnkr. Implementeringen av förvaltningens ärendehanteringssystem har medfört ett större produktionsbortfall än planerat och en bristande kontroll i ekonomiska prognoser. Stadsdelsförvaltningarna har under perioden ökat sina inköp av rekryteringstjänster med 51 procent. Verksamhetsområdet har märkt av minskad efterfrågan från utbildningsförvaltningen. Detta syns till viss del i faktureringen men framförallt på startade uppdrag under perioden som är mindre än hälften jämfört med samma period 2022. Verksamheten har något fler anställda men har även haft behov av att få ner arbetsbelastningen vilket lyckats.

Lokalplanering

Verksamheten prognostiserar en budget i balans. Utfallet efter det första tertialet för lokalplanering pekar mot ett mindre överskott. Detta främst till följd av något lägre kostnader än budgeterat. Intäkterna ligger i stort sett i nivå med budgeterat. Till följd av osäkra ekonomiska läget finns risk att intäkterna minskar samtidigt som lönerörelsen kommer att öka lönekostnaderna över den budgeterade nivån. Detta sammantaget innebär att lokalplanerings helårspronos bedöms vara en ekonomi i balans.

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 19,9 mnkr. Förvaltningen planerar en överföring från resultatfond om 2,9 mnkr som avser strategiska satsningar som utveckling ärendehanteringssystem, utveckling ledarskapet, utbildning, bemötande och coaching. Insatserna ingår ej i nämndens driftsbudget utan kommer finansieras av den ingående resultatfonden. Verksamheten prognostiserar att överföra resultatfond om 17,0 mnkr till nästa räkenskapsår.

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2023 beräknas 1,0 mnkr nyttjas för tilläggsanskaffningar i form av inventarier. Den största delen av investeringen avser möbler för att bättre anpassa lokalerna för verksamhetens krav.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Omslutningsförändringar

Budgetjusteringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Särskilda redovisningar

Övrigt