



2023-09-19

**Handläggare**  
Maria Wedenlid  
Telefon:

**Till**  
Serviceämnden 2023-10-03

## Tertialrapport Tertial 2 2023 för Serviceämnden

### Förslag till beslut

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

Charlotte Goliath  
Förvaltningschef  
Serviceförvaltningen

Serviceämnden

maria.wedenlid@stockholm.se  
start.stockholm

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys .....</b>	<b>4</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>	<b>5</b>
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 .....	6
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 .....	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar .....	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer .....	18
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....	33
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med .....	35
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	36

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	37
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	40
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	41
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>44</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	44
Resultatenheter .....	51
Investeringar .....	52
Försäljningar av anläggningstillgångar.....	52
Verksamhetsprojekt (driftprojekt) .....	52
Omslutningsförändringar .....	52
Budgetjusteringar.....	52
Medel för lokaländamål .....	52
Analys av balansräkning.....	52
<b>Intern kontroll.....</b>	<b>53</b>

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Blankettset*

*Bilaga 2: Resultat och balansräkning UH018*

## Sammanfattande analys

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

Förvaltningen har under perioden påbörjat allt arbetet enligt verksamhetsplan 2023.

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

Servicekommittén 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 tre av de tillhörande nämndmålen, samt målen för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas helt under året. Dock ser förvaltningen svårigheter i att nå nämndmålen *Servicekommittén ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området* och *Servicekommittén ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om äldreomsorg* har därför prognostiserat delvis uppfyllnad av målen.

### **Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning**

Servicekommittén 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 ska 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**

Servicekommittén har 11 nämndmål som alla helt eller delvis bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder*. De nämndmål som förvaltningen bedömer enbart delvis kommer att nås under året är *Servicekommittén har en ekonomi i balans* och nämndmålet *Servicekommitténs hållbarhetsfunktion säkrar att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet*. Båda dessa nämndmål ligger under KF:s mål för verksamhetsområdet: *3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd*, vilket gör att förvaltningen bedömer att nämnden delvis kommer uppfylla detta mål.

### **Periodens resultat**

Förvaltningen prognostiserar ett underskott på 5,4 mkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Serviceförvaltningens intäkter beräknas utifrån prislistan som utgår från självkostnad i enlighet med Kommunfullmäktiges Regler för ekonomisk förvaltning. För att uppnå självkostnad ska intäkterna täcka förvaltningens alla kostnader för att kunna uppnå en budget i balans. I beräkningsunderlaget till prislistan under hösten 2022 saknades säker information om 2023 års avtalsrörelse och inflationstakt. Under 2023 är därför delar av löneavtalets utfall, ökat personalförsäkringspålägg och

indexuppräknning av avtal obudgeterade kostnadsökningar.

Förvaltningen har hög efterfrågan och inom flera verksamhetsområden kan kundernas behov och förfrågningar inte mötas med nuvarande bemanning. Parallellt med hög efterfrågan vidtar förvaltningen åtgärder för att hantera obudgeterade kostnadsökningar och uppnå en ekonomi i balans under 2023. Det är en utmaning för verksamheten att minska kostnaderna, hålla ledtider och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som volymerna inom bastjänsterna ökar och kundernas efterfrågan är hög.

## 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 tre av de tillhörande nämndmålen, samt målen för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas helt under året. Dock ser förvaltningen svårigheter i att nå nämndmålen *Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området* och *Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om äldreomsorg* har därför prognostiserat delvis uppfyllnad av målen.

### 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 Tietoevry.

Under augusti hade Skolplattformen en del tekniska utmaningar vilket ledde till att vårdnadshavarsupporten var hårt belastad med många samtal från vårdnadshavare som hade

svårigheter med att komma in i plattformen. Eftersom det var i samband med skolstart genererades långa telefonköer, mer e-post än vanligt och en pressad personalsituation som följd. De långa telefonköerna i kombination med frustration kring skolplattformen kan komma att påverka kundnöjdheten negativt.



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	
<b>Analys</b> Verksamhetsområde upphandling och inköp har bistått kulturförvaltningen med statistik och information som till exempel uppgifter om ersättningen till kolloarrangörerna och dess utveckling.			

**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.	87			77		85 %		2023
 I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100			100	100	100 %		Tertial 2 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.

De flesta stadsdelsförvaltningar har nyttjat rekryteringsstöd till förskolan under perioden. Det

är främst vid rekrytering av förskolerektorer och biträdande förskolerektorer som stödet nyttjas och mer sällan för rekrytering av förskollärare och barnskötare. Att sköta barnskötarrekruteringarna är en arbetsintensiv uppgift där antalet sökande överstiger 100 sökande/roll medan förskollärarna i snitt har knappt 50 sökande/roll.

När det gäller lärare och lärarvikarier stöttar verksamhetsområde rekrytering i betydligt högre utsträckning med främst digital referenstagning. Förvaltningen fortsätter med informationsinsatser mot förskolan främst för att skapa förståelse för den tidseffektivisering och kvalitetshöjning verksamhetsområde rekrytering kan erbjuda.

Utbildningsförvaltningen nyttjar rekryteringsstöd för *second opinion* på slutkandidaterna i alla chefsrekryteringar och hela chefspaketet för många biträdande rektorsrekryteringar. Flera stadsdelsförvaltningar har krav på att i all chefsrekrytering ska verksamhetsområde rekrytering minst göra tester på slutkandidater.

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	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Antal stadsdelsförvaltningar som anlitar serviceförvaltningen rekryterings tjänster för rekrytering av utbildad personal inom verksamhetsområde förskola ska öka	10					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.

Kontaktcenter ser fortsatt en ökad efterfrågan i samtalen från gode män, förvaltare och förmyndare i form av utbildning, med flera följdfrågor om hur uppdragen ska utföras. Likaså har handläggningstiderna ökat markant hos överförmyndarförvaltningen och samtalen till Kontaktcenter handlar ofta om status kopplat till stadens handläggningstider. Kontaktcenter har tagit fram ett förslag till processgränssnitt som ska tydliggöra Kontaktcenters uppdrag. Uppdraget från överförmyndarförvaltningen förtydligas i att Kontaktcenter i högre utsträckning ska hänvisa vidare till överförmyndarförvaltningen och enbart svara på enkla, återkommande frågor. Kötiderna hos Kontaktcenter kommer troligen minska men trycket på överförmyndarförvaltningens telefonlinjer och e-post bedöms öka.



Serviceförvaltningen arbetar inom ramen för Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018-2023 på flera sätt. Kontaktcenter arbetar, i samarbete med stadsdelsförvaltningarna, för att nyttja Kontaktcenter som första kontakt gällande information och vägledning om funktionshinderfrågor. Kontaktcenter för funktionshinderfrågor är en obligatorisk tjänst som informerar och vägleder samtliga stockholmare inom om stadens omsorg för invånare under 65 år med funktionsnedsättning.

Uppdraget att utreda Kontaktcenter som en väg in för alla Stockholmare inom det sociala område pågår som en förstudie. Förstudien har en styrgrupp med representanter från serviceförvaltningen, socialförvaltningen och en stadsdelsförvaltning. Förstudien leds av en projektledare från serviceförvaltningen med arbetsgrupp bestående av medlemmar från serviceförvaltningen och socialförvaltningen.

Inom funktionshinderfrågor använder två av elva stadsdelsförvaltningar Kontaktcenter som en väg in och inom äldreomsorgen nio av elva stadsdelsförvaltningar. Att använda Kontaktcenter som en väg in för beställarenheterna på stadsdelsförvaltningarna är valbart och dialog om ett fördjupat samarbete pågår. Syftet är bland annat att frigöra tid för handläggare inom funktionsnedsättning- och socialpsykiatri till förmån för en mer personnära handläggning och kvalificerade arbetsuppgifter. Att fler stadsdelsförvaltningar nyttjar stadens gemensamma Kontaktcenter skulle även kunna generera ett mer resurseffektivt arbetssätt som gynnar den ekonomiska utmaning verksamheterna har. För den enskilde är det ofta svårt att veta vart man ska vända sig i olika frågor och Kontaktcenter vägleder den enskilde till instanser både inom och utanför staden. Kontaktcenter informerar även den enskilde och anhöriga om rättigheter, stöd, och service inom staden samt förmedlar rätt kontakt med handläggare på stadsdelsförvaltningarna.

Enheten webb och kommunikationsstöd har under perioden hjälpt många verksamheter med tillgänglighetsanpassning av dokument och på förfrågan även genomfört utbildningar i digital tillgänglighet och tillgänglighetsanpassning av dokument. Tillgänglighetsanpassning av dokument är ett tidskrävande och komplicerat arbete som kräver särskild kompetens. Många gånger är det ett bättre alternativ att göra om informationen i dokumenten till webbsidor, även detta hjälper enheten till med. Enhetens tjänster och den kompetens som enhetens medarbetare besitter i digital tillgänglighet har bidragit till att staden följer lagkraven gällande tillgänglighet till digital offentlig service och att information på stadens webbplatser är tillgänglig för de som behöver den.



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	

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
<b>Analys</b>								
Årsmålet bedöms inte nås då Kontaktcenter ser en fortsatt ökad efterfrågan i samtalen från gode män, förvaltare och förmyndare i form av utbildning, med flera följdfrågor om hur uppdragen ska utföras. Likaså har handläggningstiderna ökat markant hos överförmyndarförvaltningen. I utvecklingsarbete med processgränssnitt som anger att Kontaktcenter i högre utsträckning ska hänvisa vidare till överförmyndarförvaltningen och enbart svara på enkla, återkommande frågor kommer troligen kötiderna hos Kontaktcenter minska men trycket på överförmyndarförvaltningens telefonlinjer och mejl öka.								
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Kontaktcenter som sin första kontakt	2					4		2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
gällande information och vägledning om funktionshinderfrågor								
<b>Analys</b>								
I syfte att öka antal stadsdelsförvaltningar som uppger Kontaktcenter som sin första kontakt har Kontaktcenter och stadsdelsförvaltningarnas beställarenheter dialog om ett fördjupat samarbete. Syftet är bla att frigöra tid för handläggare inom funktionsnedsättning- och socialpsykiatri till förmån för en mer person nära handläggning och kvalificerade arbetsuppgifter. Att fler stadsdelsförvaltningar nyttjar stadens gemensamma Kontaktcenter skulle även kunna generera ett mer resurseffektivt arbetssätt som gynnar den ekonomiska utmaning verksamheterna har.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra upphandling av ett systemstöd som stöder hela stadens beställningsprocess av persontransporter	2022-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b>			
Upphandlingen genomförs som ett avrop mot stadens avtal för programvaror och tjänster. Förhandling med leverantör pågår fortfarande och andra alternativ utreds. Aktiviteten förlängs därför till årsskiftet.			
 Förvaltningen ska implementera nytt systemstöd samt nya arbetssätt för stadens beställningsprocess av persontransporter.	2023-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b>			
Ett implementeringsprojekt förbereds och planeras inom förvaltningen i avvaktan på avropssvar.			
 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	

## 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.

Äldre direkt är en obligatorisk tjänst som informerar och vägleder samtliga stockholmare inom stadens äldreomsorg. Förvaltning har under perioden sett ett ökat behov från invånare om att komma i kontakt med staden. Vad gäller målgruppen äldre kan konstateras att samtalen blir långa då en högre andel av samtalen behöver hantera och lyssna in målgruppens oro i allmänhet och om den egna ekonomiska situationen i synnerhet. Längre handläggningstider hos stadsdelsförvaltningarna och ett ökat inflöde till Äldre direkt, om bland annat nya ärenden och utökning av insatser, genererar sammantaget till något lägre tillgänglighet, vilket kan påverka invånarens nöjdhet. Åtgärder som rekrytering och utbildning pågår vid vakanser samt utveckling av effektivare arbetssätt för att säkerställa hög service och tillgänglighet.

Att använda Äldre direkt som en väg in för beställarenheterna på stadsdelsförvaltningarna är valbart. I nuläget använder nio av elva stadsdelsförvaltningar Äldre direkt som första linjen

för att avlasta beställarenheterna och frigöra tid för mer personnära handläggning och kvalificerade arbetsuppgifter. 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. Detta för att bidra till likställd tillgänglighet och kontakthantering i staden.

Kontaktcenter fortsätter att följa 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 fixar- och digitala tjänster 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.

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


◆ Uppfylls delvis

### 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.	82			85	85	85 %		2023
<b>Analys</b>								
Förvaltningen har märkt ett ökat behov från invånare om att komma i kontakt med staden. Längre handläggningstider hos stadsdelsförvaltningarna och ett ökat inflöde till Äldre direkt, om bland annat nya ärenden och utökning av insatser, genererar sammantaget något lägre tillgänglighet vilket kan påverka invånarens nöjdhet. Likaså har staden ett fortsatt problem med driftstörningar där samtal hos Äldre direkt bryts och kopplas bort från kön vilket stort påverkar invånarens nöjdhet. Åtgärder som rekrytering och utbildning pågår vid vakanser samt utveckling av effektivare arbetssätt för att säkerställa hög service och tillgänglighet.								

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	9			11		11		2023
<b>Analys</b> Äldre direkt är en obligatorisk tjänst som informerar och vägleder samtliga stockholmare inom stadens äldreomsorg. Att använda Äldre direkt som en väg in för beställarenheterna på stadsdelsförvaltningarna är valbart. I nuläget använder nio av elva stadsdelar Äldre direkt som första linjen för att avlasta beställarenheterna och frigöra tid för mer person nära handläggning och kvalificerade arbetsuppgifter. 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. Detta för att bidra till likställd tillgänglighet och kontakthantering i staden.								

## 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.

Serviceförvaltningen genom Kontaktcenter tillhandahåller lättillgänglig information om kulturskolans utbud och verksamheter samt om förutsättningar för evenemang och publika händelser i staden. Under perioden har Kontaktcenter anpassat bemanning och kompetens till det nya löpande ansökningsförfarandet inom kulturskolan. Anpassningen har varit lyckad och löpande ansökningar ger jämnare ärendemängd och inflöden. Kontaktcenter har under perioden även bidragit i information om tillståndsgivning i det så kallade *Nattlivsprojektet* som drivits av kulturförvaltningen.

Med anledning av det förändrade säkerhetsläget och den förhöjda terrorhotnivån har Kontaktcenter bidragit i att svara på frågor från allmänheten. Underlag till talmanus samt frågor och svar har tagits fram i samarbete med stadsledningskontoret. Kontaktcenter hanterade det utökade uppdraget med kort varsel och kunde på en och en halv arbetsdag ställa om verksamheten för att hantera en ny typ av information från medborgarna. Detta är ett gott exempel på samarbete mellan stadsledningskontoret och serviceförvaltningen och som påvisar hur Kontaktcenter kan användas som en samlad väg in för invånarna samt att avlasta strategiska funktioner i att kunna fokusera på kärnuppdraget. Det är dock viktigt att ge utrymme för förberedelse av nya uppdrag i samarbete mellan Kontaktcenter och uppdragsgivare så att lösningen blir långsiktigt hållbar.

Inom ramen för uppdraget *Företagsservice* (tidigare Företags- och evenemangslots) stöttar Kontaktcenter företag och föreningar som har frågor om vilka tillstånd som krävs för att genomföra idrotts- och kulturevenemang. Det har under våren gjorts en mindre förändring av

uppdraget avseende bland annat kontaktvägar till följd av byte av beställare från Stockholm Business Region till stadsledningskontoret. Kontaktcenter ger även fortsatt information om tillstånd även till evenemangsarrangörer.

Kontaktcenter startade under 2022 uppdrag angående frågor om markupplåtelser åt trafikkontoret. För att genomföra ett arrangemang på stadens mark krävs markupplåtelse och detta uppdrag har bra synergieffekter med övriga uppdrag inom torghandel, serveringstillstånd och livsmedelskontroll. Dialog angående förändringar i uppdragen avseende markupplåtelser och torghandel pågår till följd av trafikkontorets utveckling av e-tjänst för bokningar.

Enheten webb- och kommunikationsstöd bygger kulturskolans nya webbplats, ett omfattande uppdrag som genomförs i nära samarbete med kulturförvaltningen och leds av stadsledningskontoret. Den specialistkompetens som enhetens medarbetare har när det gäller webbpublicering samt stadens webbplatser, publiceringsverktyg, skrivregler och grafiska profil bidrar till ett effektivt arbete och en användarvänlig webbplats där kulturskolans utbud och verksamhet presenteras på ett tillgängligt sätt. Arbetet startade i maj och beräknas vara klart under november.

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 miljöprogrammet och klimathandlingsplanen. Förvaltningen arbetar nära 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 CO<sub>2</sub>e inte nås inom perioden, på grund av ett enormt högt beting gällande minskning av CO<sub>2</sub>e från plast. Målsättningen är inte rimlig inom tidsperioden då besparingen skulle innebära kraftiga förändringar i användning av engångsprodukter av plast inom stadens verksamheter. Den del i betinget som avser minskning av CO<sub>2</sub>e från transporter har nåtts inom perioden.

Förvaltningen har bidragit till en hållbar utveckling som främjar klimat och miljö genom att aktivt deltagit i det stora arbetet med stadens nya miljöprogram 2024-2030. Förvaltningen deltar nu i framtagningen av den efterföljande klimathandlingsplanen samt kemikalieplanen.

Nya centralt upphandlade avtal för livsmedel 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 - juli är utfallet av klimatpåverkan från upphandlade livsmedel 1,8 kg CO<sub>2</sub> per kg livsmedel, vilket är samma utfall som vid tertialrapport 1. Om staden ska nå årsmålet behöver förvaltningarna ytterligare minska sin klimatpåverkan från upphandlade livsmedel.

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 CO2 per kg livsmedel			1,6 kg CO2 per kg livsmedel		1,6 kg CO2 per kg livsmedel	1,6 kg CO2 per kg livsmedel	2023
<b>Analys</b> För perioden januari - juli är utfallet av klimatpåverkan från upphandlade livsmedel 1,8 kg CO2 per kg livsmedel. Om staden ska nå årsmålet på 1,6 kg CO2 per kg livsmedel behöver förvaltningarna minska sin klimatpåverkan från upphandlade livsmedel under resten av året.								
 Minskning av CO2e till 2023						4 000 CO2e	Tas fram av nämnd/styrelse	2023
<b>Analys</b> Förvaltningens bedömning är att årsmålet inte nås, utfall på indikatorn tas fram i samband med årsbokslut. Betinget gällande minskning av CO2e på 4000 CO2e är orimligt högt när det gäller minskning av CO2e från plast, då besparingen skulle påverka stadens verksamheters användning av engångsprodukter i plast 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	100 %		Tertial 2 2023

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 gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.	100 %			100 %		100 %		2023

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	
<p><b>Analys</b></p> <p>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. Serviceförvaltningen kommer kunna stödja miljöförvaltningen med upphandlingsstöd när en upphandling initieras.</p>			

## 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 säsongsanpassad. Under perioden har förvaltningen bidragit till detta genom att nya centrala avtal för livsmedel är implementerade i staden. I avtalen har hänsyn tagits till intentionerna i stadens matstrategi och Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk. Dessutom ställs krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i livsmedelsproduktionen motsvarande svensk nivå.

Upphandlingen av kostdatasystem är avbruten, då verksamheternas behov är för differentierade för att kunna utgöra upphandlingsunderlag för gemensamt systemstöd. Behovet finns, men för att kunna upphandla ett system behövs en annan organisation och samlad styrning av denna verksamhet.


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

● Uppfylls helt



## Förväntat resultat

Genom att ställa krav i upphandling utifrån intentionerna i stadens matstrategi 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	Avvikelse
<b>Analys</b> Upphandlingen av kostdatasystem är avbruten, då verksamheternas behov är för differentierade för att kunna utgöra upphandlingsunderlag för gemensamt systemstöd. Behovet finns, men för att kunna upphandla ett system behövs en annan organisation och samlad styrning av denna verksamhet. Genom en förfrågan till en leverantör inom stadens avtal för programvaror och tjänster, finns en offert framtagen. De förvaltningar som behöver tillgång till ett kostdatasystem har möjlighet att avropa i enlighet med offerten.			

## 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 central-upphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med	100			100		100 %		2023

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





## KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmnarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giffria 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 implementerade i staden. Förhoppningen är att de ska kunna stödja verksamheterna i att nå stadens mål. Trots detta kommer det 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 måltidsupphandlingar.

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	90			79		88	88 %	2023
  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	47 %					70 %	70 %	2023

### Analys

Stadens andel inköpta ekologiska livsmedel och måltider för januari - juli månad uppgår till 47 procent, vilket är en minskning med en procentenhet sedan tertialrapport 1. Nedbrutet så står andel ekologiska måltider för 36 procent och andel inköpta ekologiska livsmedel för 51 procent. Andelen ekologiska måltider har ökat något sedan tertialrapport 1 medans andel ekologiska livsmedel minskat något sedan tertialrapport 1. Andel ekologiska livsmedel räknat utifrån inköpta livsmedel i kilogram uppgår till 58 procent.

Staden har implementerat nya avtal som ska göra det möjligt 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

Serviceämnden har 11 nämndmål som alla helt eller delvis bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder*. De nämndmål som förvaltningen bedömer enbart delvis kommer att nås under året är *Serviceämnden har en ekonomi i balans* och nämndmålet *Serviceämndens hållbarhetsfunktion säkrar att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet*. Båda dessa nämndmål ligger under KF:s mål för verksamhetsområdet: *3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd*, vilket gör att förvaltningen bedömer att nämnden delvis kommer uppfylla detta mål.

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

◆ Uppfylls delvis

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att delvis 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 med målgruppernas fokus och genom att bland annat nyttja digitaliseringens möjligheter. Detta arbete syftar till att sänka kostnader för stadens nämnder och bolag till förmån för kärnverksamheterna.

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. Efter beslut i styrgruppen har projektet förlängts till juni 2024 och nya leveranser för projektets fortsättning har tagits fram. Delrapport angående projektets leveranser samt planering framåt har behandlats i serviceämnden.

Serviceförvaltningen prognostiserar för helår 2023 ett underskott på 5,4 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Serviceförvaltningens intäkter beräknas utifrån prislistan som utgår från självkostnad i enlighet med Kommunfullmäktiges Regler för ekonomisk förvaltning. För att uppnå självkostnad ska intäkterna täcka förvaltningens alla kostnader för att kunna uppnå en budget i balans. I beräkningsunderlaget till prislistan under hösten 2022 saknades säker information om 2023

års avtalsrörelse och inflationstakt. Under 2023 är därför delar av löneavtalets utfall, ökat personalförsäkringspålägg och indexuppräknning av avtal obudgeterade kostnadsökningar som förvaltningen genom effektiviserade arbetssätt och kostnadsrestriktivitet behöver hantera inom ramen för redan beslutade priser.

Förvaltningen har hög efterfrågan och inom flera verksamhetsområden kan kundernas behov och förfrågningar inte mötas med nuvarande bemanning. Parallellt med hög efterfrågan vidtar förvaltningen åtgärder för att hantera obudgeterade kostnadsökningar inom samtliga verksamhetsområden och uppnå en ekonomi i balans under 2023. Åtgärderna utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklingsinsatser och planeringsdagar samt restriktivitet vid återbesättande av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans för förvaltningen att minska kostnaderna, hålla ledtider och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som volymerna inom bastjänsterna ökar och kundernas efterfrågan är hög.

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 ibland annat bemanningsplanering. Prognoserna i tertialrapport 2 kommer att ligga till grund för serviceförvaltningens förslag till prislista för 2024.

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 intäktsmodeller som kräver att hänsyn behöver tas till både pris, volym, kvalitet och kommande kostnadsökningar som inflation och lönerörelse 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 uppdragets innehåll samt ledtider till verksamheten troligen behöver revideras på grund av det höga kostnadsläget samt ökade volymer i bastjänsterna. Förvaltningen ser även ett behov av att i samarbete med processägare inom stadsledningskontoret se över beräkningar av serviceförvaltningens effektiviseringar samt finansieringsmodellen i sin helhet. Syftet med en översyn är att säkra självkostnad, finansiering och prissättning av hela serviceförvaltningens verksamhet, det vill säga både i tjänsteutbud till kund och i de stadsgemensamma utvecklingsområden som förvaltningens medarbetare bidrar i utöver debiterbar tid mot kund. Oavsett finansieringsmodell bidrar serviceförvaltningens verksamhet och medarbetarnas kompetens alltid till uppdraget att effektivisera stadens administrativa funktioner.







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.

Serviceförvaltningen har under perioden arbetat med planering för etableringsperioden 2023-2025 avseende den operativa stödfunktionen i enlighet med kommunfullmäktiges beslut. Avdelningen digitalisering, it och telefoni (DIT) har bemannats med avdelningschef samt fyra medarbetare som kommer att arbeta som interna konsulter mot serviceförvaltningens kunder. Efterfrågan på verksamhetsområdet tjänster är hög och samtliga konsulter är belagda på uppdrag från september. I dialog med processägare inom stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering planeras för avdelningens utveckling och tillväxt.

Serviceförvaltningens webb- och kommunikationsstöd utvecklar sitt tjänsteutbud och arbetssätt. Under perioden har arbetet fortsatt inom ramen för kommunstyrelsens utvecklingsprojekt om särskild webbpublicering och förvaltningen föreslår att projektets resultat leder till en obligatorisk tjänst med tillhörande prissättning inför 2024. Särskild webbpublicering som obligatorisk tjänst skulle bidra till kvalitetssäkring samt att staden följer lagkrav gällande tillgänglighet till digital offentlig service.

Verksamhetsområde rekrytering 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	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	98,1 %			101,1 %		100 %	100 %	Tertial 2 2023
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	99,8 %			101,2 %		100 %	100 %	Tertial 2 2023
<b>Analys</b>								
I indikatorn mäts enbart kostnader. Då Servicenämnden är helt intäktsfinansierad bör budgetföljsamhet mätas netto med både kostnader och intäkter i beaktande. Förvaltning prognostiserar lägre kostnader än i budget men också lägre intäkter. Skulle man ta intäkter i beaktande vid beräkning av budgetföljsamheten skulle indikatorn visas som delvis uppfylld då förvaltningen prognostiserar ett underskott om 5,4 mnkr före resultatöverföringar.								
  Nämndens prognossäkerhet T2	0 %			2 %		+/- 1 %	+/- 1 %	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.

## **Verksamhetsområde lokalplanering**

Verksamhetsområde lokalplanering arbetar med i stort sett alla lokaltyper och bostäder som stadens förvaltningar behöver för att kunna bedriva sin verksamhet. Under perioden har den dominerade lokaltypen för ny-, om- och tillbyggnadsprojekt där lokalplanering har varit

involverade varit administrativa lokaler.

Jämfört med samma period 2022 har inflödet av uppdrag minskat något. Om det beror på stadens ekonomiska situation eller att antalet lokalprojekt faktiskt har minskat är svårt att bedöma. Inom vissa områden som utbildning och förskola minskar behovet av lokaler till följd av färre barn och elever vilket i sin tur påverkar mängden lokalprojekt.

Ett internt arbete har inletts för att bättre kunna planera de egna resurserna. Det förutsätter att högre krav ställs på att uppdragsgivarna lämnar tydligare beställningar och följer tidplanerna. Även rollfördelningen mellan uppdragsgivare och lokalplanering ska ytterligare förtydligas. Målsättningar är att ha en mer långsiktig planering för att undvika arbetstoppar.

Då verksamhetsområde lokalplanering är helt beroende av ett ständigt inflöde av uppdrag är det svårt att bedöma hur behovet ser ut på sikt och därmed hur stor bemanningen i verksamheten ska vara. Verksamhetsområdet följer därför utvecklingen noga. Kontakter tas löpande med förvaltningar och bolag för att efterhöra behov samt att för att marknadsföra tjänster.

Under årets första månader var antalet uppdrag som inkom till den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen färre än under motsvarande period förra året. Till följd av detta har funktionen träffat stadens förvaltningar för att informera om regelverket, förvaltningarnas ansvar och funktionens uppdrag. Hyresförhandlingsfunktionen är en tvingande tjänst som finansieras av kommunstyrelsen. Förvaltningen måste därför lämna över ärenden enligt anvisningar. Detta är inget som kan väljas bort. Kunskapen om funktionens roll är varierande på stadens förvaltningar, bland annat till följd av hög personalomsättning, varför informationsinsatser ständigt måste genomföras.

Arbetet med att införa autoattest för stadens hyresfakturer fortgår. 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 beslutsstöd. Införandet av autoattesten har gått något trögare än planerat bland annat beroende på att kvaliteten på uppgifterna i LOIS varit för låg. Sannolikt kommer lokalplanering få arbeta närmare med de förvaltningar som ska anslutas till autoattest och stödja dem så att önskad kvalitet kan uppnås. Målsättningen är att autoattest ska ha införts hos alla förvaltningar i början av 2024.

### **Verksamhetsområde rekrytering**

Verksamheten har under perioden stöttat samtliga stadsdelsförvaltningar, alla fackförvaltningar utom två och nio olika bolag med rekryteringsstöd. Samtliga rekryteringar till stadens nya förskoleförvaltning har skötts av verksamhetsområdet och de sammanlagda stadsdelsförvaltningarna har nyttjat en hel del rekryteringsstöd för att avlasta och kvalitetssäkra sina rekryteringar. Verksamheten har ett pågående chefsrekryteringsuppdrag där en större omorganisation pågår och där stödet köps för att kvalitetssäkra rekryteringsprocessen när flera chefer ska söka om sina roller och det blir färre chefsroller. Under 2023 har en förvaltningschefsrekrytering avslutats och arbete pågår med att ta fram ett nytt rekryteringspaket för denna chefsnivå.



Verksamhetsområdets specialistkompetens avropas även av stadens personalstrategiska avdelning i flera stadsövergripande projekt inom rekrytering.

Kvaliteten som följs upp efter varje utfört uppdrag ligger på en fortsatt hög och stabil nivå.

#### **Verksamhetsområde ekonomi**

I samband med sammanläggningen av stadsdelsnämnderna har verksamheten kunnat stötta berörda förvaltningar med ett brett utbud av frivilliga tjänster, bland annat stöd i de extra boksluten, anläggningsredovisning med mera. Anläggningsredovisningen som sedan tidigare hanteras i princip helt av serviceförvaltningen har flutit på bra. Övriga delar har haft mer utmaningar, bland annat på grund av personalbortfall hos några berörda förvaltningar. Serviceförvaltningen har därför även erbjudit kompetensförstärkning med en redovisningsekonom på heltid till dessa. Under perioden har verksamheten även samlat på sig lärdomar inför framtida sammanläggningar.

Verksamheten har under perioden maj-juni fått ett flertal förfrågningar om hjälp med olika tjänster inom främst leverantörsreskontra från såväl förvaltningar som bolag. Då volymerna inom basuppdraget för leverantörsreskontra dock ökat drastiskt under året, har belastningen på personalen varit så hög att det inte funnits möjlighet för verksamheten att ta sig an nya kunder.

#### **Enheten webb- och kommunikationsstöd**

Webb- och kommunikationsstöd fortsätter att ställa resurser till förfogande i projekt Nytt intranät även efter lanseringen i maj, överenskommelsen om stöd i arbetet med att bygga struktur och skapa sidor och innehåll har förlängts och gäller året ut. En supportfunktion för alla användare bemannades av enheten under några veckor i samband med lanseringen av det nya intranätet, innan supporten kunde övertas av leverantören Tietoevry. Vid sidan av uppdraget från stadsledningskontoret hjälper enheten även andra förvaltningar att bygga upp sin information på intranätet.

I maj påbörjades arbetet med att bygga upp den nya webbplatsen för stadsutvecklingsprojekt, Stockholm växer. Webb- och kommunikationsstöd deltar i projektet som pågår till november och cirka hälften av enhetens medarbetare är aktivt engagerade i att bygga upp den nya Stockholm Växer-webben. Ett annat uppdrag som startade före sommaren och pågår parallellt är arbetet med att bygga upp Kulturskolans nya webbplats.

Publicering i digitala kanaler är komplext då lagkrav, kvalitet och begriplighet är centrala utgångspunkter. Pilotprojektet för central/särskild webbpublicering, som pågått under perioden och som enheten ingår i, planeras övergå i ett löpande uppdrag för webb- och kommunikationsstöd. Serviceförvaltningen föreslår att särskild webbpublicering som obligatorisk tjänst skulle bidra till kvalitetssäkring samt att staden följer lagkrav gällande tillgänglighet till digital offentlig service.

#### **Verksamhetsområde upphandling och inköp**

Förvaltningen har under året genomfört flera nya gemensamma upphandlingar för stadens samlade behov. När avtal tecknas kommer upphandling och inköp att ansluta avtalen till stadens inköpssystem och ansvara för avtalsimplementering och avtalsförvaltning.

Upphandlingsstöd erbjuds i högre omfattning än tidigare. Hittills i år har upphandling och inköp åtagit sig 40 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 för att förvaltningarna ska ha möjlighet att öka sitt systemnyttjande. E-handelsenheten har under sommaren stöttat de sammanlagda förvaltningarna med att ändra leveransadresser i inköpssystemet. Utbildning inom inköp och inköpssystemet erbjuds kontinuerligt och håller en mycket hög nivå med övervägande andel nöjda deltagare.

### Verksamhetsområde 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. Avdelningen Digitalisering, it och telefoni (DIT) har bemannats med avdelningschef samt fyra medarbetare som kommer att arbeta som interna konsulter mot serviceförvaltningens kunder. 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. Efterfrågan på verksamhetsområdet tjänster är hög och samtliga konsulter är belagda på uppdrag från september. I dialog med processägare inom stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering planeras för avdelningens utveckling och tillväxt.

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	43 %					35 %		2023
<b>Analys</b>	I denna siffra räknas både hela chefspaketet och <i>second opinion</i> uppdrag i chefsrekryteringar.							
◆ Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering.	11 %			12 %	11	15 %		Tertial 2 2023
<b>Analys</b>	Utfallet och prognos för andelen rekryteringar i sin helhet är lägre än årsmålet, dock ökar serviceförvaltningen rekryterings involvering i stadens chefsrekryteringar kraftigt. Sannolikt prioriterar förvaltningarna att köpa stöd i chefsrekryteringar framför andra typer av befattningar. Utvecklingen av efterfrågan från förvaltningar och bolag påverkas sannolikt av det ekonomiska resultatet i tertialrapport 2 samt budgetförutsättningar inför 2024.							
● Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde ekonomi	8			10	8	8		Tertial 2 2023
● Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av	5			6	5	5		Tertial 2 2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
verksamhetsområde Kontaktcenter								
● Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde lokalplanering	4			4	4	4		Tertial 2 2023
● Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde rekrytering	7			7	9	9		Tertial 2 2023
● Enheten webb- och kommunikation har nöjda kunder	98				98	85		Tertial 2 2023
● Verksamhetsområde lokalplanering har nöjda kunder.	98,9			99,7		91		Tertial 2 2023
● Verksamhetsområde rekrytering har nöjda kunder	9,5			99		9,5		Tertial 2 2023
● Verksamhetsområde upphandling och inköp har nöjda kunder gällande uppdragsupphandling ar.	100			96	100	90		Tertial 2 2023

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

◆ Uppfylls delvis

### 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

För året prognostiseras underskott på 5,4 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Serviceförvaltningens intäkter beräknas utifrån prislistan som utgår från självkostnad i enlighet med Kommunfullmäktiges Regler för ekonomisk förvaltningen. För att uppnå självkostnad ska intäkterna täcka förvaltningens alla kostnader för att kunna uppnå en budget i balans. I beräkningsunderlaget till prislistan under hösten 2022 saknades säker information om 2023 års avtalsrörelse och inflationstakt. Under 2023 är därför delar av löneavtalets utfall, ökat personalförsäkringspålägg och indexuppräknning av avtal obudgeterade kostnadsökningar.

Förvaltningen har hög efterfrågan och inom flera verksamhetsområden kan kundernas behov och förfrågningar inte mötas med nuvarande bemanning. Parallellt med hög efterfrågan vidtar förvaltningen åtgärder för att hantera obudgeterade kostnadsökningar och uppnå en ekonomi i balans under 2023. Åtgärderna utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklingsinsatser och planeringsdagar samt restriktivitet vid återbesättande av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans för förvaltningen att minska kostnaderna, hålla ledtider och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtligt som volymerna inom bastjänsterna ökar och kundernas efterfrågan är hög.

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 ibland annat bemanningsplanering. Prognoserna i tertialrapport 2 kommer att ligga till grund för serviceförvaltningens förslag till prislista för 2024.

	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	
	<b>Analys</b> Efter beslut i styrgruppen har projektet förlängts till juni 2024 och nya leveranser för projektets fortsättning har tagits fram. Delrapport angående projektets leveranser samt planering framåt har behandlats i servicenämnden. Innan sommaren har projektet levererat en uppdragsbeskrivning för verksamhetsområde för Kontaktcenter vilken inkluderar styrande principer för prissättning samt en förtydligad styr- och samverkansmodell. Projektets förlängning innebär att nya priser kommer att implementeras till prislista 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	
	<b>Analys</b> Upphandling och inköp har infört en mer detaljerad tidrapportering för att kunna analysera nedlagd tid per projekt och per processteg. Detta för att på ett tydligare sätt kunna utreda om uppdrag till stadens förvaltningar är prissatta enligt självkostnadsprincipen. Den detaljerade tidrapporteringen ska även analyseras för att bedöma om centralupphandlingsuppdraget samt e-handelsuppdraget är rätt dimensionerat och rätt prioriterat. Varje centralupphandling tar idag lång tid att genomföra, då staden har ett stort kravpaket för att upphandlingen ska leda till att verksamheterna når stadens mål och vision. Detta medför att arbetet med behovs- och marknadsanalys är mycket omfattande, speciellt där det inte finns etablerade kategorier. Det stora kravpaketet behöver sedan följas upp under avtalets löptid och uppföljningen tar därmed längre tid än tidigare.			

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.

Inom verksamheten lön och pension har ett arbete att öka kundernas nöjdhet initierats i samarbete med utvecklingsavdelningen. Genom en metod att hitta förbättringar för kund kan verksamheten utveckla dialogen med stadens medarbetare och ge stöd med stadens chefer om fortsatt handläggning av ärenden, vilket skapar mervärde och kunskapshöjning för stadens chefer.

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. Första tillfället genomfördes i juni där syftet med referensgruppen gick igenom och möjliga e-tjänster visades, som eventuellt kan ersätta blanketter framöver. Under hösten är ytterligare tillfällen planerade.

I samband med sammanläggningen av stadsdelsnämnderna samt bildandet av ny förskolenämnd, har förvaltningen stöttat berörda förvaltningar med ett brett utbud av frivilliga tjänster inom bland annat ekonomi, rekrytering, lokalplanering, lön och pension samt upphandling och inköp. Förvaltningen har därmed varit en viktig samarbetspart som bidragit till kompetensförstärkning och att med hög kvalitet verkställa organisationsförändringar inom berörda förvaltningar.

I anslutning till en ny mandatperiod tecknar förvaltningen serviceavtal med samtliga förvaltningar och bolag som nyttjar förvaltningens tjänster, vilket genomfördes under våren. En bilaga till serviceavtalen har förberetts i form av ett förslag till instruktion av personuppgiftsbehandling som syftar till att klargöra förhållandet mellan parterna. Syftet med bilagan är att underlätta för stadens förvaltningar och bolag i framtagandet av instruktioner till serviceförvaltningen i rollen som personuppgiftsbiträde och skapa en likvärdighet i hanteringen över staden.

Under perioden har förvaltningen tydliggjort och skapat rutiner för utlämning av allmänna handlingar som begärs ut inom de olika verksamhetsområdena för att säkra och underlätta hanteringen.

Rutinmässiga introduktionsutbildningar avseende offentlighetsprincipen, diarieföring och informationshantering genomförs löpande för de nyanställda som ska ha behörighet till systemet eDok. För övriga medarbetare tas ämnet upp en gång om året under APT-möten enligt aktivitet i årshjul. Ansvarig chef kan då välja att själv hålla en genomgång för medarbetarna utifrån en presentation som registraturen tillhandahåller, eller bjuda in en representant från registraturen för att hålla en genomgång.



Förvaltningen har under året bedrivit ett projekt för att fastställa nyckeltal för att mäta produktivitet och effektivitet som underlag för verksamhetsutveckling. Projektet har inledningsvis bedrivits tillsammans med Sweco som stöttade i arbetet med att ta fram benchmark med andra shared service organisationer (Peab, Sweco och statens servicecenter samt branschorganisationen Kontakta). Projektet har resulterat i:

- Förvaltningsövergripande gemensamma definitioner och beräkningsgrunder
- Ett urval av nyckeltal som mäter produktivitet som kommer implementeras hösten 2023
- Förslag på mottagarorganisation och process för uppföljning

I förvaltningens ärendehanteringssystem har ny funktionalitet utvecklats i syfte att via automationssteg effektivisera befintliga arbetsprocesser. Inom verksamhetsområdena Kontaktcenter och lön och pension kommer det, enligt framtagen nyttorealiseringsplan, finnas en potential att frigöra en total tid som motsvarar uppemot en halvtidstjänst på årsbasis. Detta ger förutsättningar för kortare handläggningstider och ökad service till invånare och stadens medarbetare. Effekthemtagningen kan börja realiseras i samband med versionuppdatering i november 2023.

Förvaltningen har uppdraget att förvalta stadens nya kontaktcenterplattform Telia Ace och har startat upp objektorganisationen enligt pm3. Under perioden har objektet etablerat och genomfört operativ och taktisk samverkan med förvaltningar och bolag som nyttjar kontaktcenterplattformen. Objektet har fokus på att förbättra supportflödet tillsammans med leverantörer samt förbättrad rapportering av leverans.

Dialog och synpunktsinhämtning från förvaltningens kunder är en viktig del i serviceförvaltningens verksamhetsutveckling. I syfte att ytterligare utveckla kunddriven verksamhetsutveckling har förvaltningen under året arbetat med att förnya och förbättra de tidigare kundundersökningarna. Förvaltningens utredning visade att det bland annat saknades en gemensam nomenklatur för de olika moment som finns inom kundundersökningar. Med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt har förvaltningen tagit fram en ny förvaltningsgemensam undersökning som ska genomföras under hösten. Därför kommer indikatorerna kopplade till detta nämndmål att rapporteras i verksamhetsberättelsen.

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				22,38 %	30 %	30 %		Tertial 2 2023
 De som kontaktar Kontaktcenter ska vara nöjda med kundservicen som helhet.	83			81	86	86		Tertial 2 2023

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		2023
<b>Analys</b> Förvaltningen har under året arbetat med att förnya och förbättra de tidigare kundundersökningarna. Med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt har förvaltningen tagit fram en ny förvaltningsgemensam undersökning som ska genomföras under hösten. Därför kommer denna indikator att rapporteras i verksamhetsberättelsen.								
■ Verksamhetsområde lön och pension har nöjda kunder				67		78		2023
<b>Analys</b> Förvaltningen har under året arbetat med att förnya och förbättra de tidigare kundundersökningarna. Med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt har förvaltningen tagit fram en ny förvaltningsgemensam undersökning som ska genomföras under hösten. Därför kommer denna indikator att rapporteras i verksamhetsberättelsen.								

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	2023-12-31	
<b>Analys</b> Förvaltningen har under året tagit fram ett flertal olika delaktiviteter inom denna aktivitet. Bland annat har en gemensam kundundersökning för verksamhetsområdena lön och pension, ekonomi och upphandling och inköp arbetats fram. Samsyn kring begreppen nöjd kund index, NKI, och net promoter score, NPS, har nåtts i förvaltningsledningen. Där kommande utveckling av telefoniundersökningar i stadens kontaktcenterplattform för de olika verksamhetsområdena på förvaltningen ska utgå ifrån den samsyn som beslutats. I ett arbete kring att 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, har arbete med gemensam nomenklatur landat i att förvaltningen nu har en gemensam definition av synpunkter/klagomål/avvikelse.			
▶ 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	
▶ 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	
<b>Analys</b> Rutinmässiga introduktionsutbildningar avseende offentlighetsprincipen, diarieföring och informationshantering genomförs löpande för de nyanställda som ska ha behörighet till systemet eDok. För övriga medarbetare tas ämnet upp en gång om året under APT-möten enligt aktivitet i årshjul. Ansvarig chef kan då välja att själv hålla en genomgång för medarbetarna utifrån en presentation som registraturen tillhandahåller, eller bjuda in en representant från registraturen för att hålla en genomgång.			
▶ Förvaltningen ska ta fram flöden för en effektiv offboarding av medarbetare som slutar	2023-01-01	2023-12-31	

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓	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	
<b>Analys</b>				
Då projektet avslutades i juni 2023 föreslår objektet att uppföljning av nollmätningen flyttas till tertial 1 2024. Detta så att förvaltningar och bolag under hösten kan etablera sina arbetssätt i de digitala stöden under hösten, vilket förväntas ge ett mer rättvisande resultat vid nollmätningen. En uppföljning av nollmätning under 2024 möjliggör också en bättre plan för 2024 och 2025. Objektet planerar för årliga uppföljningar under tertial 1.				
▶	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. I samband med Tertial 1 fastställdes



finansieringen för 2023 för funktionen om 0,7 mnkr. Förvaltningen har, sedan finansieringen för 2023 blivit klar, inlett rekryteringsprocessen. Rekrytering pågår av en hållbarhetsspecialist och förväntas slutföras innan årsskiftet. Det finns dock en stor osäkerhet i fortsatt finansiering för funktionen för kommande år, vilket försvårar möjligheten att slutföra rekryteringsprocessen och inrätta funktionen.

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. Med hänsyn till den finansieringsmodell som servicenämnden har och så länge en långsiktig finansiering är klar, finns ingen möjlighet att rekrytera mer än en hållbarhetsspecialist.

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. Förvaltningen undersöker även möjligheter att ta emot ytterligare feriearbetare under höst- och julloven.

Förvaltningen har en medarbetare inom ramen för stockholmsjobb och planerar för ytterligare en under hösten. Båda inom förvaltningens stödfunktioner. Utöver dess har förvaltningens verksamheter även medarbetare med olika anställningsstöd från arbetsförmedlingen.

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	4			7	4	4 st	Tas fram av nämnd/ styrelse	Tertial 2 2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1			2	2	1 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 2 2023
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	9 st			14 st	11 st	8 st	Tas fram av nämnd	Tertial 2 2023
   Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st	0 st	0 st	0 st	0	0 st	11 000	Tertial 2 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 arbetstillfällena, praktikplatser mm via stadens upphandlade leverantörer.

### Analys

Förvaltningen fortsätter ställa krav på sociala klausuler och sysselsättningskrav där så är möjligt. Upphandlingsunderlagen vidareutvecklas kontinuerligt för att underlätta för alla typer av organisationer att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Långtgående samtal förs mellan en av de centralt upphandlade leverantörerna och arbetsmarknadsförvaltningen om att stötta med utbildning inom ett bristyrke för att tillgängliggöra fler som kan arbeta hos leverantören eller hos andra leverantörer inom branschen.

Förvaltningen beaktar stadens näringslivspolicy i utformningen av den service som Kontaktcenter erbjuder företagare inom Stockholm. Främst är det policyns fokusområde två, förbättra service, tillgänglighet och myndighetsutövning, som förvaltningen kan bidra till. Under perioden har Kontaktcenter tillsammans med uppdragsgivande förvaltningar, fortsatt att utveckla nya uppdrag avseende uteserveringar, tillfälliga markupplåtelse, fasta torgplatser samt bygglovsfrågor. För företagarna förenklas kommunikationen med staden tack vare att de kan få svar på flera av sina frågor vid samma tillfälle. Kontaktcenter kan ge svar om både företagarens bygglovsfrågor samt om miljö- och hälsoskyddsfrågor.

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

företagare.

### **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

Lokalplanering ser ständigt över och anpassar sitt utbud till förvaltningarnas varierade behov. Ett nyhetsbrev med information om vilka tjänster erbjuds skickas ut en gång i veckan. Lokalplanering har löpande kontakt med förvaltningarna om vilka behov som finns och försöker i så hög utsträckning som möjligt möta dessa. Ett exempel på behov som efterfrågats under perioden är bemanningstjänster. Omsättningen av personal som arbetar med lokalfrågor är hög och under en tid har det varit svårt att rekrytera lokalintendenter och lokalstrateger, många förvaltningar är därför underbemannade. Lokalplanering har varken resurser eller organisation för att tillhanda bemanningstjänster. Vid varje förfrågan tas alltid en direktkontakt för att hitta en så funktionell lösning som möjligt på den aktuella förvaltningens behov.

Lokalplanering har under året genomfört utbildningar och introduktioner. Dessa har handlat om hantering av LOIS, projektledning, ritningsgranskning och introduktion av nyanställda. Antalet deltagare i de olika LOIS-utbildningarna har 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. Detta är särskilt viktigt då personalomsättningen är hög. Arbetet med lokalfrågor på förvaltningar är ofta ensamarbeten varför mycket information och kunskap går förlorad när en medarbetare slutar. 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.





Sjukfrånvaron inom förvaltningen ligger inom årsmålet. Ett arbete har påbörjats för att identifiera och analysera korttidsfrånvaro och tidiga signaler för att möjliggöra insatser i ett tidigt skede.



Förvaltningen genomför, med medel från omställningsfonden, en satsning för att höja den digitala mognaden hos samtliga medarbetare, projekt "Digitala lyftet". Under perioden har diagnostiska tester genomförts och under hösten kommer ett analysarbete av resultaten att ta vid. Utbildningar som syftar till att höja den grundläggande digitala kompetensen hos förvaltningens medarbetare upphandlas och påbörjas under hösten.

Parallellt med detta genomfördes under våren en planering med extern part ett ledarutvecklingsprogram som till vissa delar finansieras med medel från omställningsfonden. Programmet startar under hösten och beräknas pågå även under 2024.

Ledarutvecklingsprogrammet syftar till att stärka förvaltningens chefer på alla nivåer i sin roll som ledare och i förmågan att leda förändring.

Ett system för att skapa en effektiv och transparent systematik för medarbetaruppföljning har upphandlats och ett pilotprojekt har genomförts under våren. Under hösten implementeras detta som ett nytt arbetssätt för förvaltningens samtliga verksamheter.

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
<b>Analys</b> <b>Servicenämnden</b> 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. Förvaltningen arbetar vidare med chefsutveckling och kompetensutveckling av medarbetare under hösten. Varje enhet arbetar med handlingsplaner för att bibehålla medarbetarnas motivation och trivsel.								
  Sjukfrånvaro	5,5 %	5,1 %	5,6 %	5,6 %	6 %	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 2 2023






Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,3 %	2,2 %	2,4 %	2,1 %	2,2 %	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 2 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 intensifierat arbetet med det nya uppdraget att samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager. Driften för befintligt omsättningslager har övertagits från stadsledningskontoret och en struktur har upprättats för roller och ansvar mellan berörda nämnder. Samarbetsavtal håller på att formeras mellan förvaltningen och kulturförvaltningen samt mellan förvaltningen och trafikförvaltningen för

det nuvarande omsättningslagret för visst medicinskt skydds- och förbrukningsmaterial. Stadsledningskontoret har därtill bistått med vissa punktinsatser rörande operativ omsättning. Lärdomar har dragits utifrån lagerhållning och omsättning under ordinarie förhållanden, post pandemi.

Förvaltningen har även uppdraget att utreda och påbörja etablering av ett centralt omsättningslager för vissa livsmedel och vissa förbrukningsvaror i syfte att höja stadens beredskapsförmåga. Det uppdraget är i full gång. En arbetsgrupp är etablerad och består av utpekade förvaltningar. Stadsdelsförvaltningarna representeras av de tre stadsdelsförvaltningar som har ett utpekat geografiskt sektorsansvar, det vill säga Järva, Norra innerstaden och Skärholmen. Övriga stadsdelsförvaltningar kommer att ingå i en referensgrupp. En styrgrupp är etablerad och består av representanter från serviceförvaltningen och stadsledningskontorets säkerhetsavdelning och enheten för strategiskt inköp.

Förvaltningen har under perioden inlett planeringen för nya uppdrag i stadens förslag till sektorsorganisation för civil beredskap.

Förvaltningen fortsätter ställa arbetsrättsliga kontraktsvillkor i upphandlingar där det är behövligt enligt upphandlingsmyndighetens riktlinjer.

Som en del i att säkra att stadens upphandlade aktörer inte bidrar till brottslighet genomför förvaltningen kontinuerligt avtalsuppföljning i enlighet med stadens avtalsprocess. Uppföljningen görs för de centralt upphandlade avtalen, de gemensamma avtal som förvaltningen är ansvariga för samt för förvaltningens egna lokala avtal. Alla avtal har en planlagd uppföljning per rullande 12 månaders period, då nya avtal kontinuerligt tillkommer och gamla fasas ut. Skattekontroller genomförs två gånger om året. De organisationer som förvaltningen har avtal med bevakas via en funktion hos Upplysningscentralen som aviserar om ett företags riskklass förändras. 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.





Förvaltningen följer framtagna riktlinjer avseende hantering av EU-sanktioner mot Ryssland i stadens upphandlingar och avtal. Globala marknader består dock av komplexa system av tillverknings- och inköpskedjor, ägarförhållanden och marknadsetableringar. Det kan därför förekomma situationer där leverantörer eller underleverantörer har kopplingar till Ryssland vilka inte innefattas av skrivningarna i EU:s sanktionsbestämmelser. Det finns idag inga nationella riktlinjer för hur kommuner, regioner och myndigheter ska förhålla sig till de sammanställningar som dels Ukraina, dels lärosäten i Europa, gjort gällande företag med kopplingar till Ryssland. Om staden väljer att avbryta ett upphandlat avtal utan att det finns stöd för åtgärden i EU:s sanktionsbestämmelser eller i det aktuella avtalet riskerar staden att bli skadeståndsskyldig.









Förvaltningen har därför under sommaren tillsammans med stadsledningskontoret etablerat ett arbetssätt, och en mall till stöd att använda när behov uppstår att närmare utreda och analysera om ett företag, som misstänks ha kopplingar Ryssland, ingår i leveranskedjan till något av de

avtal förvaltningen ansvarar för. Denna analys kan därefter ligga till grund för vidare beslut och kommunikation.

Förvaltningen har utvecklat ett samarbete med fem fackförvaltningar inom staden kring dataskyddsfrågorna. Genom att dela dataskyddsombud och genomföra gemensamma utbildningsinsatser samt skapa nätverk har lärandet och enhetlighet kring hantering av frågorna förstärkts. Nätverket har påbörjat upprättande av checklistor och rutiner för hantering av personuppgifter inom olika processer. I samband med tecknande av nya serviceavtal med stadens förvaltningar och bolag har förvaltningens uppdrag som personuppgiftsombud förtydligats.

Under perioden har en hanteringsrutin för informationssäkerhetsincidenter fastställts. Syftet med rutinen är att utifrån stadens riktlinje för informationssäkerhet skapa förutsättningar för ett ändamålsenligt och effektivt informationssäkerhetsarbete inom serviceförvaltningen.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	95,64 %					80 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2023
  Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts				35 %		80 %	80 %	2023
<b>Analys</b>								
Verksamheten genomför kontinuerligt avtalsuppföljning i enlighet med stadens avtalsprocess. Uppföljningen görs för de centralt upphandlade avtalen, de gemensamma avtal som förvaltningen är ansvariga för samt för förvaltningens egna lokala avtal. Alla avtal har en planlagd uppföljning per rullande 12 månaders period, då nya avtal kontinuerligt tillkommer och gamla fasas ut.								

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 oönskade 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.

Verksamheten genomför kontinuerligt avtalsuppföljning i enlighet med stadens avtalsprocess. Uppföljningen görs för de centralt upphandlade avtalen, de gemensamma avtal som förvaltningen är ansvariga för samt för förvaltningens egna lokala avtal. Alla avtal har en planlagd uppföljning per rullande 12 månaders period, då nya avtal kontinuerligt tillkommer och gamla fasas ut. Skattekontroller genomförs två ggr om året. De organisationer som förvaltningen har avtal med bevakas via en funktion hos UC som aviserar om ett företags riskklass förändras. 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.

Förvaltningen följer framtagna riktlinjer avseende hantering av EU-sanktioner mot Ryssland i stadens upphandlingar och avtal. Globala marknader består dock av komplexa system av tillverknings- och inköpskedjor, ägarförhållanden och marknadsetableringar. Det kan därför förekomma situationer där leverantörer eller underleverantörer har kopplingar till Ryssland vilka inte innefattas av skrivningarna i EU:s sanktionsbestämmelser. Det finns idag inga nationella riktlinjer för hur kommuner, regioner och myndigheter ska förhålla sig till de sammanställningar som dels Ukraina, dels lärosäten i Europa, gjort gällande företag med kopplingar till Ryssland. Om staden väljer att avbryta ett upphandlat avtal utan att det finns stöd för åtgärden i EU:s sanktionsbestämmelser eller i det aktuella avtalet riskerar staden att bli skadeståndsskyldig.

Förvaltningen har därför under sommaren tillsammans med Stadsledningskontoret etablerat ett arbetssätt, och en mall till stöd att använda när behov uppstår att närmare utreda och analysera om ett företag, som misstänks ha kopplingar Ryssland, ingår i leveranskedjan till något av de avtal förvaltningen ansvarar för. Denna analys kan därefter ligga till grund för vidare beslut och kommunikation.

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**

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 kvalitetssäkras av förvaltningen.

Förvaltningen bidrar även till att öka den sociala inkluderingen genom att sysselsättningsbefrämjande krav ställs i upphandlingar.

Publicering i digitala kanaler är komplext då lagkrav, kvalitet och begriplighet är centrala

utgångspunkter. Det handlar om informationssäkerhet och hantering av personuppgifter (GDPR) och om tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning (DOS-lagen) men också om kompetens inom till exempel sökordsoptimering (SEO) och klarspråk (Språklagen). Det är därför önskvärt att minska antalet sällanpublicerare inom staden och istället använda den specialistkompetens som finns inom serviceförvaltningens webb- och kommunikationsstöd.

Pilotprojektet för central webbpublicering planeras övergå i ett löpande uppdrag för webb- och kommunikationsstöd. Projektet har varit framgångsrikt och deltagande förvaltningar är positiva. En samordnad process där webb- och kommunikationsstöd publicerar viss information effektiviserar förvaltningarnas webbarbete samtidigt som lagefterlevnad och kvalitet stärks.

### **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.

Varje medarbetare inom Kontaktcenter enheten Skola/ förskola får en introduktion i barnrättskonventionen när de är nyanställda. Intentionen är att alla medarbetare ska få denna utbildning kontinuerligt.

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.



### **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.

### **Normmedvetenhet och fördomsmedveten rekrytering**

Serviceförvaltningen rekryterings fokus på normmedvetenhet och fördomsmedveten rekrytering fortlöper med löpande kompetensutveckling inom området. Pilotprojektet där verksamheten tagit bort möjligheten att skicka in ett personligt brev i ansökan till en tjänst är utvärderat. Verksamheten har presenterat möjligheten att ta bort det personliga brevet för kunderna som ytterst valt om de vill vara med. Det har gjort rekryteringsprocesserna effektivare för alla inblandade parter och det blir ett tydligt fokus på kompetens och inte hur

en kandidat eventuellt formulerat sitt personliga brev eller ovidkommande uppgifter som framkommer i det. Idag är det dessutom fullt möjligt och inte ovanligt att det personliga brevet utformats med hjälp av AI och därmed inte säger något om kandidatens förmåga att formulera sig vilket betyder att felaktiga slutsatser dras. De sökande har utifrån vad som är relevant för tjänsten de söker och vad rekryterande chef tycker är relevant att få veta istället fått svara på samma urvalsfrågor när de skickat in sin ansökan. Verksamheten har fortsatt möjlighet att erbjuda kunderna att ta bort det personliga brevet i ansökan och avvaktar vidare besked från stadsledningskontoret om pilotprojektet ska breddas inom staden så fler får möjligheten att rekrytera utan att efterfråga personligt brev i ansökan.

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 2 2023
 Andel kunder som tycker att de fått bra	100 %					97 %		Tertial 2 2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
stöd för att säkerställa en icke-diskriminerande och fördomsmedveten rekrytering.								

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	

## 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, lokalplanering samt digitalisering it och telefoni. Budgeterade kostnader uppgår till 312,2 mnkr och finansieras av stadsinterna försäljningsintäkter samt av kommunalfullmäktige tilldelad budgetjustering för personalomkostnadspålägg (8,8 mnkr), beredskapslager (3,0 mnkr) hållbarhetsfunktion (0,7 mnkr) och friskvårdspeng (0,4 mnkr).

#### Periodens utfall

(mnkr)	Utfall Jan-Aug 2023		
Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Intäkter	Kostnader	Netto
Nämnd och administration	0,9	26,5	-25,6
Digitalisering, it och telefoni	0,0	0,2	-0,2
Lön och pension	37,3	30,8	6,5
Upphandling	32,8	29,6	3,1
Ekonomi	52,6	42,3	10,2
Kontaktcenter	45,0	39,0	6,0
Utvecklingsavdelningen	1,4	16,2	-14,8
Rekrytering	11,7	13,3	-1,6

(mnkr)	Utfall Jan-Aug 2023		
Lokalplanering	9,9	9,2	0,7
Avskrivningar och internränta	0,0	0,8	-0,8
<b>Resultat före bokslutsdisposition</b>	<b>191,5</b>	<b>208,0</b>	<b>-16,5</b>

### Årsprognos driftsbudget

För året prognostiseras underskott på 5,4 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Serviceförvaltningens intäkter beräknas utifrån prislistan som utgår från självkostnad i enlighet med Kommunfullmäktiges Regler för ekonomisk förvaltningen. För att uppnå självkostnad ska intäkterna täcka förvaltningen alla kostnader för att kunna uppnå en budget i balans. I beräkningsunderlaget till prislistan under hösten 2022 saknades säker information om 2023 års avtalsrörelse och inflationstakt. Under 2023 är därför delar av löneavtalets utfall, ökat personalomkostnadspålägg och indexuppräknning av avtal obudgeterade kostnadsökningar.

Förvaltningen har hög efterfrågan och inom flera verksamhetsområden kan kundernas behov och förfrågningar inte mötas med nuvarande bemanning. Parallellt med hög efterfrågan vidtar förvaltningen åtgärder för att hantera obudgeterade kostnadsökningar och uppnå en ekonomi i balans under 2023. Åtgärderna utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklingsinsatser och planeringsdagar samt restriktivitet vid återbesättande av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans för förvaltningen att minska kostnaderna, hålla ledtider och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtligt som volymerna inom bastjänsterna ökar och kundernas efterfrågan är hög.

Resultatfonden uppgår till 19,9 mnkr varav 5,4 mnkr prognostiseras att nyttjas för kostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt. Under året planerar förvaltningen att bland annat nyttja fonden till stöd i omstrukturering av Kontaktcenters verksamhet i syfte att uppnå självkostnad inom hela tjänsteutbudet samt för hantering av tillfällig störning vid eftersändning av fakturor vid byte av scanningsleverantör.

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. Prognoserna i tertialrapport 2 kommer att ligga till grund för serviceförvaltningens förslag till prislista för 2024.

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
<b>Nämndens anslag</b>				
Kostnader	312,2	208,0	311,6	0,6

(mnkr)	Budget 2023	Bokfört 2023	Prognos 2023	Budget avvikelse
Varav avskrivningar och internränta	1,3	0,8	1,3	0,0
Intäkter	299,3	191,5	293,3	6,0
<b>Nettoresultat före resultatdisposition</b>	<b>-12,9</b>	<b>-16,5</b>	<b>-18,3</b>	<b>-5,4</b>
Ingående resultatfond	19,9		19,9	0,0
Utgående resultatfond	19,9		14,5	5,4
<b>Budget och resultat efter resultatdisposition</b>	<b>0,0</b>	<b>-16,5</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

### Årsprognos per verksamhet

(mnkr)	Budget 2023		Prognos 2023		
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Budget avvikelse
<b>Resultat per verksamhetsområde</b>					
Nämnd och administration	1,7	40,0	1,7	42,2	-2,2
Digitalisering, it och telefoni	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Lön och pension	57,7	46,0	58,4	46,3	0,4
Upphandling	52,8	48,4	49,0	45,8	-1,2
Ekonomi	78,4	63,9	78,8	64,2	0,1
Kontaktcenter	66,0	53,0	65,5	53,5	-1,0
Utvecklingsavdelningen	1,9	24,9	1,9	25,3	-0,4
Rekrytering	24,2	20,6	22,4	19,3	-0,5
Lokalplanering	16,6	14,2	15,6	13,8	-0,6
Avskrivningar och internränta	0,0	1,3	0,0	1,3	0,0
<b>Resultat före bokslutsdisposition</b>	<b>299,3</b>	<b>312,2</b>	<b>293,3</b>	<b>311,6</b>	<b>-5,4</b>
Ingående resultatfond	19,9		19,9		
Årets avsättning/återföring resultatfond	0,0			-5,4	5,4
Utgående resultatfond	19,9		14,5		
<b>Resultat efter bokslutsdisposition</b>	<b>299,3</b>	<b>312,2</b>	<b>293,3</b>	<b>306,2</b>	<b>0,0</b>

### 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 2,2 mnkr. Förvaltningen har i kommunfullmäktiges budget fått kompensation för ökade PO (personalomkostnadspålägg) om 8,8 mnkr. Kompensationen motsvarade inte förvaltningens reala lönekostnadsökningar för PO 2023 vilket är en betydande del av det prognostiserade underskottet. Utöver detta har avdelningen i förhållande till budget nyttjat webb och kommunikationstjänster i större omfattning än budgeterat.

#### **Digitalisering, it och telefoni (DIT)**

Avdelningen för Digitalisering, it och telefoni (DIT) etablerades som ett nytt verksamhetsområde från augusti och kommer inledningsvis bestå av en avdelningschef samt fyra medarbetare som kommer att arbeta som interna konsulter på uppdrag av serviceförvaltningens kunder. Avdelningen prognoserar en budget i balans.

#### **Lön och pension**

Verksamheten prognostiserar ett överskott om 0,4 mnkr. Intäkter prognostiseras att öka med ca 0,7 mnkr då manuella underlag och rättningar har ökat i förhållande till budget. Dock finns en osäkerhet kring antalet lönespecifikationer under hösten då flera personalintensiva verksamheter återgår till stadens egen regi. Initialt vid verksamhetsåtergång kräver det mer bemanning för administration av nya medarbetare in i lönesystemet. Personalkostnaderna prognostiseras öka med 0,3 mnkr.

#### **Upphandling och inköp**

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 1,2 mnkr. Verksamheten saknar full kostnadstäckning för e-handelsuppdraget, trots att ersättningsmodellen gjordes om inför 2023 för anslutning av gemensamma avtal till inköpssystemet. Verksamheten har minskade intäkter på grund av rekryteringsläget. Dels nyanställda som i början av året inte kunde generera intäkter, dels inte tillräckligt hög faktureringsgrad första halvåret, då mycket tid lagts på centrala upphandlingar som spiller över från föregående år. Verksamheten har fortfarande två vakanta upphandlartjänster, trots att två nya upphandlare börjat i augusti.

Centralupphandlingsuppdraget tar mer tid i anspråk än budgeterat. För att beställande verksamheter ska nå stadens mål, ställs många och långtgående krav. Detta medför att arbetet med behovs- och marknadsanalys är mycket omfattande, speciellt där det inte finns etablerade kategorier. Alla krav behöver sedan följas upp under avtalets löptid och leveranssäkerheten är också viktig att följa. Uppföljningen tar därmed längre tid än tidigare.

Eftersom centralupphandlingsuppdraget tar mer tid i anspråk blir det på bekostnad av att kunna tillgodose förvaltningars och bolags behov av övrigt upphandlingsstöd.

#### **Ekonomi**

Verksamheten prognostiserar för helåret ett mindre överskott om ca 0,1 mnkr. Osäkerheterna är dock stora på grund av rådande sjukfrånvaro, effekten av pågående och kommande rekryteringar samt de stora volymerna inom framförallt leverantörsreskontra.

På kostnadssidan är det främst ett ökat behov av resurser inom bastjänsterna och högre lönekostnader än budgeterat som påverkat utvecklingen negativt. Sammanläggningarna i staden har under vår och sommar inneburit en högre belastning på verksamhetens

medarbetare. Samtidigt har volymerna inom bastjänsten för tjänsteområde Leverantörsreskontra ökat under året på ett sätt som inneburit att verksamheten behövt utöka resurserna mer än budgeterat med ökade kostnader som följd. Trots detta går ledtiderna inte att hålla. Totalt för samtliga tjänsteområden, bas och tilläggstjänster summerat, ökar kostnaderna jämfört med budget med 0,3 mnkr.

På intäktssidan kan konstateras att extra intäkter tillkommit under året i samband med att verksamheten hyrt ut resurser under året. Bland annat i samband med sammanläggningarna i staden. Totalt för samtliga tjänsteområden, bas och tilläggstjänster summerat, ökar intäkterna jämfört med budget med 0,4 mnkr. Ökningen beror helt på extra intäkter från tilläggstjänster.

#### Ekonomisk prognos för bastjänster inom verksamhetsområde ekonomi:

För bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi visar prognosen i tertial 2, summerat för samtliga tjänsteområden, ett underskott för helåret. Detta underskott balanseras delvis genom att verksamheten minskat kostnader för intern verksamhetsutveckling samt övriga kringkostnader.

Den största delen av underskottet beror på utvecklingen inom tjänsteområde Leverantörsreskontra där ökade volymer drivit upp resursbehovet. Sedan innan sommaren har verksamheten trots utökad bemanning inte kunnat hålla ledtider enligt uppdrag. På grund av högt arbetstryck är en farhåga att sjukskrivningarna ska öka inom tjänsteområdet. Ökade sjukskrivningar bidrar till att minska kostnaderna för verksamheten, men samtidigt blir den negativa effekten att leveransens inte kan genomföras enligt uppdrag och att tillgänglighet och servicenivå sjunker ytterligare. I det pressade läge verksamheten befinner sig i efter sommaren är det också en utmaning, för att inte säga omöjligt, att snabbt lära upp nya resurser.

Även bastjänsten för tjänsteområde Hyresadministration visar ett underskott för helåret. Även för Hyresadministrationen är det ökat behov av resurser inom bastjänsten, på grund av arbetskrävande moment i stadens hyresjusteringar och stadens förhandlingsordning, som driver kostnaden.

Prognosen är vidare att bastjänsterna för tjänsteområdena Kundreskontra, Avgiftshantering och Ekonomiservice åtminstone delvis, balanserar ovan underskott genom att generera mindre överskott på grund av minskade personalkostnader för helåret. De minskade personalkostnaderna beror på effektivisering inom kundreskontra och inom Avgiftshantering, samt deltidssjukskrivningar av specialist som inte gick att ersätta med vikarie inom Ekonomiservice.

#### Ekonomisk prognos för tilläggstjänster inom ekonomiområdet:

Den ekonomiska prognosen i tertial 2 avseende tilläggstjänster inom verksamhetsområde ekonomi är ett överskott på grund av både minskade kostnader och ökade intäkter.

För tjänsteområde Leverantörsreskontra är både kostnader och intäkter lägre än budgeterat för tilläggstjänster. Verksamheten har tvingats tacka nej till två större uppdrag för stadens bolag samt nya uppdrag för stadens förvaltningar, då verksamheten inte kunnat ta på sig ytterligare uppdrag på grund av belastningen inom bastjänst.



Det samma gäller tjänsteområde Hyresadministration som också haft såväl lägre kostnader som intäkter för tilläggstjänster än budgeterat.

För tjänsteområde Kundreskontra och Avgiftshantering är prognosen att de kommer ligga på budget avseende tilläggstjänster. Tjänsteområde Ekonomiservice visar dock ett stort överskott jämfört med budget för tilläggstjänster. Inom Ekonomiservice har intäkterna framförallt drivits upp av extra tjänster av engångskaraktär i samband med årets sammanläggningar.

#### Utveckling av volymer inom leverantörsreskontra

Antalet fakturor totalt inom tjänsteområde Leverantörsreskontra har ökat markant. Under perioden har antalet ökat med 4,2 procent. Detta ger en ökad arbetsbelastning i sig, då mängden manuellt arbete ökar med mängden fakturor. Trenden är ökande sedan början av året varför prognosen är att denna ökning håller i sig framåt. Verksamheten bedömer att det kan finnas flera olika förklaringar till ökningen. Bidragande orsaker kan vara att:

- ett flertal verksamheter gått över från externa utförare till egen regi i enlighet med politiskt beslut och fler är på gång,
- antalet inköp via inköpssystemet ökar vilket i vissa fall kan generera ökat antal fakturor
- vissa verksamheter gör fler mindre köp istället för få stora köp på grund av osäkert budgetläge
- stora investeringsprojekt i staden driver fakturavolymer

Störst påverkan på verksamheten har dock den drastiska ökningen av påminnelser och inkasso under året. Antalet påminnelser januari-augusti är 70 procent fler än samma period föregående år och trenden är ökande sedan februari. Även andelen har ökat till 2,4 procent (att jämföra med normalt cirka 1,4 procent och 2 procent i tertial 1). Hantering av inkassoärenden är mycket tidskrävande, varför en ökning av antal innebär ett kraftigt ökat resursbehov.

Då både totala volymer, påminnelser och inkasso ökat samtidigt, har behovet av resurser ökat snabbare än verksamheten har möjlighet att ta in och lära upp nya medarbetare. När befintliga medarbetare samtidigt har en orimlig arbetsbelastning ökar sjukfrånvaron och följderna blir paradoxalt att verksamhetens kostnader ligger lägre än de rimligen borde utifrån antal resurser. Volymökningen har även fått till följd att ledtiderna sedan början av sommaren inte längre kan hållas trots utökad bemanning.

Då volymerna ökar inom kravhanteringen, blir även övriga delar av arbetet lidande. Detta leder till en ond spiral med ytterligare förseningar och nya krav att hantera. I samband med att eftersändningen upphör vid årsskiftet bedömer verksamheten dessutom att det finns stor risk att antalet påminnelser ökar, då fakturor som skickas till fel adress hamnar på avvägar. Redan nu är mängden arbete högre än vad verksamheten maktar med att hantera trots utökning av antal resurser. Under hösten ser verksamheten ingen annan möjlighet än att utöka antalet resurser ytterligare, för att försöka balansera prognostiserade volymer framåt.

Förklaringar till den successiva ökningen av krav är flera. Orsaken till sommarens ökning är bytet av skanningsleverantör i början av året. I slutet av juli framkom det att eftersändningen från tidigare skanningsleverantör till den nya skanningsleverantören inte fungerat som avtalat

med staden. Detta uppdagades när enorma mängder underlag inkom till verksamheten i juli.

Ytterligare orsaker till det ökade antalet påminnelser under året är:

- dubletter,
- att fakturor inte leveransgodkänns i inköpssystemet med påföljd att fakturan inte går till betalning,
- att fakturor felaktigt makuleras utan att överenskommelse träffats med leverantören
- samt att många verksamheter inte anger korrekt fakturaadress till stadens leverantörer. Enligt lag ska leverantörerna fakturera elektroniskt till staden, men alla påminnelser och krav skickas per post. Har leverantören då fel adress blir det således förseningar innan påminnelsen kommer till staden. Detta leder till att ytterligare påminnelser skickas och i värsta fall inkassokrav.

Verksamheten får stöd av Stadsledningskontoret som prioriterar att hitta åtgärder så fort som möjligt i samverkan med Serviceförvaltningen.

### **Kontaktcenter**

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 1,0 mnkr. Underskottet avser minskade intäkter om 0,5 mnkr och ökade kostnader om 0,5 mnkr.

Webb- och kommunikationsstöd har en stabil och hög efterfrågan på stöd och flera större uppdrag, som bland annat Stockholmväxer och projekt Nytt intranät.

Kontaktcenter har haft ökade kostnader i form av tillfälligt timanställda för att täcka upp i verksamheten under semestrar och arbetstoppar. Verksamheten har under året haft hög personalomsättning både på medarbetarnivå samt på chefsnivå vilket också påverkar intäkterna då nya medarbetare behöver läras upp.

Kontaktcenter har under våren anställt två teamcoacher som ska arbeta med verksamhetens effektivitet i samtal och handläggning. Men på grund av vakanser så har de fått hoppa in och vikarierat på andra roller som verksamheten har haft behov av då nyrekrytering pågått samt för att lära upp nya medarbetare. Planen är att teamcoacherna kommer att påbörja arbetet med att coacha och effektivisera verksamhetens servicehandläggare under oktober 2023, men effekten av arbetet förväntas tidigast synas under mitten av 2024.

Verksamheten har tappat ett lite mindre uppdrag inom samhällsbyggnad, torghandel och markupplåtelse med avslut fr o m november 2023. Däremot konstateras en ökning av samtal och mail till Stockholm Direkt från början av juni som genererar en ökad intäkt.

Verksamheten har påbörjat en pilot från och med 1 september inom sociala enheten för att effektivisera den administration som enheten hanterar på uppdrag av uppdragsgivare, det ska möjliggöra en ökad tillgänglighet för invånare på telefon och mail och på sikt öka intäkter.

### **Utvecklingsavdelningen**

Verksamheten prognostiserar en ett underskott om 0,4 mnkr.

Förvaltningen har under perioden haft ökade IT- och telefonkostnader jämfört med motsvarande period föregående år. En stor del av denna kostnadsökning härrörs till kostnader för Adobe licenser, där licenskostnaderna har ökat med 66 procent, detta med anledning av ett

nytt treårs avtal mellan Stockholm Stad och Adobe. För förvaltningen innebär detta en kostnadsökning om 0,5 mnkr årligen.

Förvaltningen har under perioden genomfört ett stort datorutbyte (200st), där många av tidigare datorer som bytts ut haft en lägre leasingkostnad jämfört med de nya datorerna.

Förvaltningen har även haft ökade kostnader med anledning av utbyten av många äldre telefoner som inte klarar av nuvarande säkerhetsstandard samt ett större inköp av mobiltelefoner som beredskapsåtgärd till verksamhetsområde Kontaktcenter.

Vidare har ett stort inventeringsarbete gjorts för att se över om mobiltelefoner och datorer, som tidigare inte nyttjats, kan återanvändas för nyanställda eller sägas upp. Ett arbete som inbringat besparingar på cirka 0,4 mnkr och stärkt förvaltningens livscykelhanteringsförmåga.

Förvaltningen har under året inrättat ett nytt lokalt förvaltningsobjekt ”Kontaktcenter serviceförvaltningen”, bemanning av denna förvaltningsorganisation kommer ske inom befintlig budgetram för utvecklingsavdelningen.

### **Rekrytering**

Serviceförvaltningen rekrytering prognostiserar ett underskott om 0,5 mnkr.

Verksamheten har i år startat och fakturerat ungefär lika mycket rekryteringstjänster till och med 31 augusti som 2022 men med färre fakturerande rekryteringskonsulter. Antalet startade uppdrag under sommarmånaderna är 0,5 mnkr lägre än 2022. Verksamheten bedömer att stadens samlade ekonomiska utfall vid tertialrapport 2 samt budget 2024 kommer påverka efterfrågan resten av året samt 2024. Det kan dock konstateras att rekryteringsstöd efterfrågas i stora delar av den kommunala servicen som fortgår oavsett ekonomiskt läge.

Parallellt har staden tagit fram förslag på riktlinjer för bland annat antal medarbetare per chef som de närmsta åren kan påverka efterfrågan på rekryteringsstöd. Antalet omtag, det vill säga processer som ej lett fram till anställning har under 2023 minskat med nästan 24 procent. Detta påverkar resultatet positivt då omtagen ofta innebär en nästan lika stor arbetsinsats men har en väsentligt lägre prislapp. Priset för omtag samt övriga paket ses över till 2024 för att säkra självkostnad samt anpassas till tendensen att flera uppdrag, på efterfrågan från kund, har fysiska möten och därmed kräver fler konsulttimmar för att genomföras.

Verksamheten har även påverkats negativt under våren på grund av att införande av ett nytt systemstöd inte fungerat tillfredsställande.

### **Lokalplanering**

Intäkterna under juni-augusti var lägre än budgeterat. Detta tillsammans med högre lönekostnader än budgeterat till följd av avtalsrörelsen samt risken för lägre inflöde av uppdrag under hösten gör att prognosen försämras jämfört med tidigare i år. Helårsprognosen för lokalplanering bedöms till ett underskott på 0,6 mnkr.

## **Resultatenheter**

Serviceförvaltningen är intäktsfinansierad och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år

enligt Kommunfullmäktiges Regler för ekonomisk förvaltningen. Resultatenheten skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering vilket ändå är utmanande för en helt intäktsfinansierad verksamhet med volatila volymer.

För året prognostiseras underskott på 5,4 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgår till 19,9 mnkr varav 5,4 mnkr prognostiseras att nyttjas för kostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt. Under året planerar förvaltningen att bland annat nyttja fonden till stöd i omstrukturering av Kontaktcenters verksamhet i syfte att uppnå självkostnad inom hela tjänsteutbudet samt för hantering av tillfällig störning vid eftersändning av fakturor vid byte av scanningsleverantör.

Verksamheten prognostiserar att överföra resultatfond om 14,5 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**

## **Analys av balansräkning**

Balansräkningen beskriver nämndens tillgångar och skulder per 2023-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

### **Tillgångar**

Balansräkningen visar tillgångar om 59 737 509 kr. Av omslutningen avser 2 780 867 kr anläggningstillgångar som till största del är inventarier. Omsättningstillgångarna uppgår till 56 956 642 kr och avser i huvudsak interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 31 292 080 kr. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 18 562 387 kr. Vidare finns diverse kortfristiga fordringar om 7 102 171 kr som främst avser ingående moms.

### **Jämförelse med föregående år**

I jämförelse med motsvarande period 2022 har tillgångarna minskat med 12 046 526 kr. Den största minskningen avser förutbetalda kostnader och upplupna intäkter. I år till skillnad från

föregående år är verksamhetsområde ekonomis bastjänster debiterade i början av året. Detta har också lett till att kundfordringarna har minskat i förhållande till förra året. Minskningen beror också på att verksamheten till skillnad från förra året vidarefakturerat kostnader för hedersbelöningsgåvor till stadsledningskontoret.

### **Skulder och eget kapital**

Skulder och eget kapital uppgår till 59 737 509 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 35 913 707 kr varav leverantörsskulden uppgår till 3 412 295 kr. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter uppgår till 31 439 763 kr.

### **Jämförelse med föregående år**

I jämförelse med föregående år har skulderna minskat med 12 046 526 kr. Minskningen avser främst eget kapital. Eget kapital uppgår till 23 823 802 kr och har minskat med 42 900 692 kr i jämförelse med samma period föregående år. Samtidigt har de kortfristiga skulderna ökat med 30 854 166 kr. Förändringarna i skulder och eget kapital beror på verksamhets område ekonomis förskotts fakturering av bastjänster om 70 700 000 kr.

## **Intern kontroll**

Inga väsentliga avvikelser har rapporterats eller identifierats under perioden. Arbetet bedöms fortlöpa enligt plan.

Det finns fortsatt utmaningar i hur dokumentation av de genomförda interna kontrollerna kan göras på ett effektivt sätt. Ett utvecklingsarbete för att förtydliga rutiner av dokumentation av genomförd intern kontroll kommer att ske.

I årets internkontrollplan ska kontroll göras av att alla upphandlingar har beaktat informationssäkerhetskrav. De stöddokument som används vid upphandlingar behöver förtydligas med punkter om informationssäkerhet. Ett arbete med att identifiera vilka delar i upphandlings- och avtalsprocessen som måste kompletteras med checklista för informationssäkerhet har genomförts. Nu införs denna checklista till att börja med i upphandlingsprocessen för att sedan införas i avtalsprocessen. Detta har även aktualiserats som en förändring som behöver göras i stadens generella processer för upphandling och avtal.

I syfte att effektivisera och förbättra tydlighet i förvaltningens förteckning av personuppgiftsbehandling förbereds upphandling av systemstöd. Den nuvarande förteckningen har kompletterats med ytterligare kolumner enligt de rekommendationer som Dataskyddsombudet lämnat i sin årsrapport för 2022.