

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon:

Till
Servicenämnden

Verksamhetsplan 2024 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplanen 2024 inklusive bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.
2. Servicenämnden anmäler omslutningsförändringar om 305,2 mnkr.
3. Servicenämnden godkänner slutrapport angående utredning om centralt omsättningslager i enlighet med bilaga 2
4. Servicenämnden begär budgetjustering om 8,8 mnkr avseende driftskostnadsneutralisering av ökade personalomkostnadspålägg.
5. Servicenämnden begär budgetjustering om 8,3 mnkr för etablering och drift av centralt omsättningslager för medicinskt skyddsmaterial, livsmedel och visst förbrukningsmaterial.
6. Servicenämnden begär budgetjustering om 1,5 mnkr avseende driftskostnader för inrättande av en hållbarhetsfunktion.
7. Servicenämnden godkänner övergripande styr- och samverkansmodell för servicenämndens uppdrag i enlighet med bilaga 5.
8. Servicenämnden godkänner prislista för serviceförvaltningens tjänster 2024 enligt bilaga 6 och 7.

Charlotte Goliath
Förvaltningschef

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	4
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv	16
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar	20
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer	20
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	22
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	34
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med	36
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	37

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	39
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	42
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	43
Redovisning av ekonomi.....	45
Nämndens ekonomiska förutsättningar	45
Investeringar	48
Försäljningar av anläggningstillgångar.....	49
Resultatenheter	49
Verksamhetsprojekt (driftprojekt)	49
Budgetjusteringar.....	49
Omslutningsförändringar	50
Medel för lokaländamål.....	50
Övriga ekonomiska redovisningar.....	50
Systematiskt kvalitetsarbete.....	50
Övrigt	52
Bilagor	
<i>Bilaga 1: Utredning centralt omsättningslager</i>	
<i>Bilaga 2: Ansökan om budgetjusteringar för särskilda ändamål</i>	
<i>Bilaga 3: Specifikation och underlag för äskande om budgetjustering centralt omsättningslager</i>	
<i>Bilaga 4: Servicenämnden - Styr- och samverkansmodell</i>	
<i>Bilaga 5: Tjänsteutbud och prislista för förvaltningar 2024</i>	
<i>Bilaga 6: Tjänsteutbud och prislista 2024 för bolag</i>	
<i>Bilaga 7: Servicenämnden (ledningens) genomgång av informationssäkerhetsarbetet 2024</i>	
<i>Bilaga 8: Upphandlingsplan 2024 - 2026</i>	
<i>Bilaga 9: Servicenämndens system för intern kontroll 2024</i>	
<i>Bilaga 10: Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan</i>	
<i>Bilaga 11: Kompetensförsörjningsplan 2024-2026</i>	
<i>Bilaga 12: Kompetensutveckling 2024</i>	
<i>Bilaga 13: Bilaga 1 Blankettset</i>	

Inledning

Verksamhetsplan för Servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2024. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2024 och nämnden har formulerat nämndmål till de tre inriktningsmålen,

1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden
2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning
3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

Servicenämndens uppdrag och organisation

Servicenämnden har i alla frågor målgruppens fokus, för nämnden utgörs målgruppen av kunder som är stadens alla förvaltningar och bolag samt de stockholmare som är i behov av vägledning och information från framförallt Kontaktcenters tjänster.

Servicenämnden arbetar, inom ramen för uppdraget, med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Servicenämnden ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster ska utgå från självkostnad och utvecklas för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet.

Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver att utvecklingsinsatser görs i samarbete mellan serviceförvaltningen, processägare inom stadsledningskontoret och serviceförvaltningens kunder utifrån respektive roller. Förvaltningen prioriterar därmed att förstärka relation, dialog och samarbetsformer med dessa roller i syfte att utveckla de administrativa funktionerna.

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

Inom nämndens ansvarsområde finns stadens interna konsultstöd inom rekrytering, lokalplanering och hyresförhandlingsfunktion, digitalisering, it och telefoni (DIT) samt webb- och kommunikationsstöd. Nämnden har ansvaret för Kontaktcenter Stockholm som vägleder och svarar på invånares frågor om stadens verksamheter och service. Genom att vara ett kompetenscentrum med såväl bred som djup kompetens inom verksamhetsområdena kan förvaltningen tillhandahålla stöd och service som möter kundernas och stadens behov.

Förvaltningen är organiserad i nio avdelningar varav sju är verksamhetsområden och två är interna stödavdelningar, utvecklingsavdelningen samt administrativa avdelningen. Fyra av verksamhetsområdena har uppdrag som i huvudsak är obligatoriska för stadens övriga nämnder, såsom lönehantering, fakturering, centrala upphandlingar och e-handel samt Kontaktcenter. Tre verksamhetsområden erbjuder enbart frivilliga tjänster vilka utgörs av rekrytering, lokalfrågor och konsultstöd inom digitalisering, it och telefoni samt webb- och kommunikationsstöd.

Förvaltningen ansvarar för stadens centrala beredskapslager för visst medicinskt skyddsmaterial. Under året kommer tidigare utredning om centralt beredskapslager för livsmedel och visst förbrukningsmaterial ligga till grund för etablering. Serviceförvaltningen är även utsedd att vara ansvarig för sektorn Livsmedelsförsörjning och dricksvatten i enlighet med Stockholms stads struktur och sektorsorganisation för civil beredskap.

Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision; tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla! Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar även utifrån den gemensamma värdegrunden KÖRA som står för kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

Förvaltningens verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det görs genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag. Förvaltningen arbetar nära kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av god kvalitet. Förvaltningen ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Organisationsförändring av enheten webb- och kommunikationsstöd

Serviceförvaltningen gör per 1 januari 2024 en organisationsförändring inom avdelningarna Kontaktcenter och Digitalisering it och telefoni. Omorganisationen får till följd att enheten webb- och kommunikationsstöd (WoK) inom Kontaktcenter flyttas till att organisatoriskt bli en enhet inom avdelning för Digitalisering, it och telefoni. Utöver organisatorisk förändring avseende avdelningstillhörighet föreslås inga förändringar i bemanning, roller, ansvar, mandat eller uppdrag med anledning av organisationsförändringen.

Styr- och samverkansmodell mellan kommunstyrelsen och servicenämnden

Serviceförvaltningen genomför nämndens tilldelade uppdrag. En viktig del i genomförandet är god samverkan inom serviceförvaltningen, mellan serviceförvaltningen och stadsledningskontoret samt mellan serviceförvaltningen och stadens förvaltningar och bolag. Kommunstyrelsens strategiska råd för verksamhet inom servicenämnden bereder frågor kring uppdrag och inriktning, som ligger till grund för nämndens arbete inom samtliga verksamhetsområden. Frågor som ej ryms inom serviceförvaltningens delegation tas upp i servicenämnden för beslut.

Som stöd för att säkerställa styrning och samverkan av serviceförvaltningens uppdrag inom de olika verksamhetsområdena, finns en övergripande styr- och samverkansmodell. I styrmodellen eskaleras frågor beroende på frågans art. För verksamhetsområden där det är lämpligt finns en beredningsgrupp för beredning på operativ nivå. För samtliga verksamhetsområden finns ett verksamhetsråd för beredning på taktisk nivå samt ett gemensamt strategiskt råd för beredning på strategisk nivå. Styr- och samverkansmodellen är framtagen i samarbete och samsyn mellan serviceförvaltningen och stadsledningskontoret och biläggs servicenämnden för beslut i enlighet med bilaga 5.

Verksamhetsåret 2024

I beräkningsunderlaget till prislistan 2024 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster avvikande från

förvaltningens självkostnad. Priserna täcker inte kostnadsökningar för löneavtalens utfall, ökat personalomkostnadspålägg och indexuppräknings. Priserna för obligatoriska tjänster avviker därmed från självkostnadsprincipen enligt regler för ekonomisk förvaltning då samtliga kostnader inte täcks med prissättning 2024. De ansträngda finansiella förutsättningar som råder för staden i stort motiverar tillfällig avvikelse från självkostnad 2023 och 2024.

Serviceförvaltningen budgeterar ett nettounderskott om 6,6 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Förvaltningen vidtar åtgärder för att hantera obudgeterade kostnadsökningar under 2024. Åtgärderna utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt restriktivitet vid återbesättande av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans för förvaltningen att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider, tillgänglighet och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som kundernas efterfrågan inom flera tjänsteområden är fortsatt hög.

Budgeten är osäker då påverkan från utveckling inom konjunktur, inflation, arbetslöshet och statsbidrag medför en stramare ekonomi hos förvaltningar och bolag vilket resulterar i en mer osäker efterfrågan på serviceförvaltningens tilläggstjänster. De osäkra ekonomiska omvärldsfaktorerna leder också till att volymerna i serviceförvaltningens verksamheter är svårare att prognostisera vilket skapar utmaningar i bland annat bemanningsplanering.

Prislistan 2024 för serviceförvaltningens tjänster biläggs servicenämnden för beslut i enlighet med bilaga 6 och 7.

I syfte att stödja utveckling av serviceförvaltningens tjänster och processer i enlighet med stadsövergripande behov och kommunfullmäktiges uppdrag genomförs löpande genomlysningar och utvärderingar. Under 2024 kommer projekt Genomlysning av serviceförvaltningen (projekt GAS) att genomföras med övergripande projektmål att tydliggöra serviceförvaltningens långsiktiga mål utifrån roll och uppdrag i staden samt att ta fram finansieringsprinciper som stödjer målen. Projektet kommer att arbeta fram förslag som sedan kommer att implementeras efter projektets avslut och efter beslut i ordinarie beslutsprocess.

Under första halvåret kommer utveckling av prismodell inom verksamhetsområde Kontaktcenter att genomföras. Arbetet kommer ske, utifrån av styrgruppen beslutade styrande principer, i nära samarbete med processägare inom stadsledningskontoret.

Serviceförvaltningen har i budget 2024 fått i uppdrag att påbörja viss drift av centralt omsättningslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel i syfte att höja stadens beredskapsförmåga. Uppdraget kommer ta sin utgångspunkt från inriktningar i 2023 års utredning av etablering av centralt omsättningslager.

Ledarskapet ska präglas av de kompetenser som beskrivs i stadens chefsprofil. En långsiktig plan för utvecklingsinsatser för att stärka cheferna i bland annat tillitsbaserat ledarskap fortsätter under året. Vidare kommer insatsen för att stärka medarbetarnas digitala mognad, för att möta ökade och förändrade krav på digital kompetens att slutföras under året.

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsområdet är Stockholms stads gemensamma ekonomiadministration. Verksamheten tillhandahåller stadens förvaltningar och bolag kvalificerade tjänster till konkurrenskraftiga priser inom fem olika tjänsteområden, leverantörsreskontra, kundreskontra, ekonomiservice, hyresadministration av stadens andrahandsuthyrning samt avgiftshantering av förskole- och fritidsavgifter. Tjänsterna som erbjuds är både obligatoriska enligt gällande uppdrag och frivilliga tilläggstjänster vilka utformas tillsammans med kund.

Tillsammans med kunder och processägare arbetar verksamheten med att kontinuerligt förbättra och utveckla de gemensamma ekonomiadministrativa processerna utifrån kundernas behov och med syfte att effektivisera dessa för staden som helhet. Målet med utvecklingsarbetet är att frigöra ytterligare resurser för kundernas kärnverksamhet.

Verksamhetsområde lön och pension

Löneadministrationen erbjuder stadens förvaltningar tjänster som omfattar bland annat administration av löneutbetalningar, registrering av anställningsuppgifter vid nyanställning och avslut, avvikelser och tidrapportering samt manuell registrering av underlag som inte omfattas av elektronisk självregistrering.

Pensionsadministrationen erbjuder förvaltningar och bolag handläggning av pensions- och försäkringsfrågor, vilket omfattar handläggning och godkännande av kommunala ålders- och efterlevandepensionsförmåner samt stadens del av avtalsförsäkringar.

Verksamhetsområdet har även uppdraget att samordna stadens rapportering kring arbetsställekoder till Statistiska centralbyrån samt administration av stadens hedersbelöningar.

Verksamheten bidrar med insatser och stöd för att öka kunskapen och kompetensen hos kunderna när det gäller elektronisk lönerapportering. Detta syftar till att minska felrapportering och dubbelarbete hos kunder.

Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm

Kontaktcenter erbjuder en likvärdig och samlad väg in till staden och kan svara på frågor om stadens olika verksamheter vid samma kontakttillfälle. Det underlättar för stadens invånare och företagare så att det blir enklare att hitta rätt och snabbt få besked och svar.

Kontaktcenter verkar inom tre huvudområden, samhällsbyggnadsfrågor, skol- och förskolefrågor och sociala frågor och jobbar för god service med hög tillgänglighet, både en bred och samlad kompetens. Kontaktcenters medarbetare har vardagscoaching och ges utbildning i bemötande för att säkerställa en effektiv hantering och god samtalsteknik i alla samtal och mail. Servicehandläggarna har aktuell kunskap om varje sakområde och får kontinuerlig utbildning och har gedigen kompetens av kundservice, vilket skapar förutsättningar för god kvalitet och effektivitet i kundkontaktarna.

Med ett engagerat lyssnande ut mot stadens invånare, med moderna systemstöd för ärendehantering och telefoni, är uppföljningen av kundserviceverksamheternas arbete och stockholmarnas upplevelser grunden till hur löpande utveckling av kundservice sker. Kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov används i övriga nämnders verksamhetsutveckling. I syfte att stötta bland annat målgruppen äldre och deras

anhöriga, fortsätter Kontaktcenter i nära samarbete med socialnämnden och stadsdelsnämnder, det pågående arbetet med en väg in inom det sociala området för att hitta lämpliga gränssnitt framåt.

Kontaktcenter vill ha ett nära samarbete och stötta våra uppdragsgivare i att frigöra tid att fokusera på sina kärnfrågor och verksamheter för stadens invånares bästa.

Verksamhetsområde upphandling och inköp

Utveckling av stadens inköpsprocess är prioriterat och upphandlingarna ska användas som ett medel i att driva utvecklingen i en jämlik, rättvis och ekologiskt hållbar riktning. Uppföljning av ingångna avtal är en viktig del i detta arbete. Samma höga krav ska ställas på upphandlad verksamhet som på verksamhet som drivs i egen regi.

Kompetensen ska stärkas för att ytterligare kunna stötta stadens nämnder och bolagsstyrelser i deras upphandlingsarbete. Verksamhetsområdet tillhandahåller utbildning, support och stöd inom upphandling och inköp samt förstärker arbetet med avtalsförvaltning. Verksamheten ansvarar även för kommunkoncernens inköpskategorier för livsmedel och måltider, elkraft och inredning. Förvaltningen ska bidra till ökad samordning inom stadens inköpsverksamhet avseende upphandling och avtalsuppföljning.

Ökad möjlighet att ställa sociala krav och arbetsrättsliga kontraktsvillkor i nivå med svenska kollektivavtal är en viktig del i utvecklingen av nämndens arbete med upphandling.

Förvaltningens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor uppfyller såväl ekonomisk och social hållbarhet som klimatambitioner. Staden ska även ha möjlighet att nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om en lägre klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider.

I samtliga centralupphandlingar, men även upphandlingar där förvaltningen stöder andra upphandlande nämnder och bolag, ska miljö- och klimatkrav inkluderas i inköpsprocessen. Fossila bränslen ska fasas ut i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner samt andelen plastprodukter och plastförpackningar i sortimenten ska minska.

Verksamhetsområde lokalplanering

Lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov. Verksamheten är en resurs för att stödja förvaltningar och bolag i effektiv lokalanvändning och att säkra resurseffektiva lokalkostnader. Lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst. Verksamheten är även systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS och svarar för den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen på uppdrag av stadsledningskontoret.

Verksamhetsområde rekrytering

Rekrytering tillhandahåller rekryteringstjänster till självkostnadspris till alla stadens förvaltningar och bolag. Verksamheten utvecklas tillsammans med stadens förvaltningar och bolag. Kund- och kandidatupplevelsen är högt prioriterad i uppdragen och följs upp löpande. Kunderna ska uppleva ett kvalificerat stöd i sina rekryteringsbeslut och se

verksamhetsområdet som förstahandsvalet när rekryteringsstöd köps.

Verksamheten håller även utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och alla uppdrag utförs enligt stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess. Även under kommande år är det ett starkt fokus på fördomsmedveten rekrytering i samtliga uppdrag. Searchpaketet utvecklas ytterligare för att lösa de svåra rekryteringar som behöver göras.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni, DIT

Avdelningen för digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder ett operativt stöd i frågor inom digitalisering, it och telefoni till stadens förvaltningar och bolag. Avdelningen har ett nära samarbete med stadsledningskontoret som ansvarar för det strategiska i form av styrdokumentet och riktlinjer inom it- och digitaliseringsområdet. Avdelningen erbjuder konsulttjänster inom förändringsledning, projektledning eller delprojektledning i förstudier, processkartläggningar, behovsanalyser, kravställning eller effektstyrning kopplat till digitalisering, it eller telefoni. Samtliga tjänster utgår från stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument.

Enheten webb- och kommunikationsstöd erbjuder tjänster inom webbpublicering och kommunikationsproduktion till stadens förvaltningar och bolag. Verksamheten har ett nära samarbete med processägaren och inför verksamhetsåret 2024 har uppdraget tydliggjorts i en uppdragsbeskrivning. Tjänsterna erbjuds på konsultbasis och omfattar även rollen publiceringsansvarig och tillfällig kompetensförstärkning samt tillgänglighetsanpassning av dokument som ska publiceras på stadens webbplatser.

Utvecklingsavdelningen

Utvecklingsavdelningen har uppdraget att leda och driva förvaltningsövergripande verksamhetsutveckling i samarbete med övriga avdelningar inom serviceförvaltningen. Avdelningen stödjer förvaltningen med styrning- och uppföljning inom planeringsprocessen. Avdelningen ansvarar för samordning av informationssäkerhetsarbetet samt strategisk- och operativ it och telefoni.

Utvecklingsavdelningens medarbetare verkar som motor och jobbar tvärfunktionellt med både chefer och medarbetare inom övriga verksamhetsområden. En stor del av utvecklingsuppdragen inom avdelningen har en digital agenda och är kopplade till stadens centrala system, kontaktcenterplattformen samt förvaltningens egna ärendehanteringssystem. Avdelningen ansvarar för styrmodell och objektägande i förvaltning och utveckling av de system och plattformar förvaltningen har ägandeskap för.

Utvecklingsavdelningen är förvaltningens naturliga nod för uppnå synergier inom förvaltningen och mellan verksamhetsområdena i syfte att öka kvaliteten för serviceförvaltningens kunder.

Administrativa avdelningen

Administrativa avdelningen ansvarar för förvaltningens interna administration. Avdelningen ger nämnd, förvaltningsledning och verksamhetsområdena stöd och service, samordnar förvaltningsövergripande frågor samt tar fram, utvecklar och förvaltar förvaltningsgemensamma processer. Avdelningen arbetar också för att förvaltningen följer

och införlivar gällande lagstiftning, reglementen och policys. Avdelningens ansvarsområden omfattar nämndhantering, registratur, dataskydd, budget, ekonomiuppföljning, statistik och fakturering av förvaltningens tjänster. Avdelningen ansvarar även för intern kontroll, HR-frågor, lokal- och inköpsfrågor samt intern service.

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

Serviceutskottet ska inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* bidra till att stadens invånare får en bra och likvärdig service. Förvaltningen erbjuder en lättillgänglig och saklig information samt ger vägledning om ett stort antal verksamheter inom staden.

Utskottets insatser förväntas underlätta för barn och deras vårdnadshavare genom Kontaktcentrets service och information om frågor gällande förskola och skola, kulturskola och sommarkoloniverksamhet. Kontaktcenter ger även vårdnadshavarsupport gällande Skolplattformen.

Att klara skolan är den enskilt viktigaste faktorn för att barn ska kunna bygga sig ett gott liv. En likvärdig skola är en förutsättning för att alla elever ska få möjlighet att lyckas. Förvaltningens verksamhetsområde rekrytering skräddarsyr utbildningar i kompetensbaserad rekrytering på uppdrag av beställande förvaltningar. Detta bidrar till att stadens rekryterings- och kompetensförsörjningsprocess är väl känd och används i staden för att attrahera och anställa lärare och rektorer till stadens förskolor och skolor med hög kvalitet.

Kontaktcenter informerar kring funktionshinderfrågor och överförmyndarfrågor 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.

Utskottets 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.

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

Utskottets insatser förväntas underlätta för barn och deras vårdnadshavare genom Kontaktcentrets uppdrag om förskola och skola, kulturskola och sommarkoloniverksamhet. Kontaktcenter ger även vårdnadshavarsupport gällande Skolplattformen.

Kontaktcentrets uppdrag om barn och skolfrågor avser att underlätta för barn och deras vårdnadshavare med information och vägledning vid val av förskola och skola, samt om

regelverk och fakturafrågor.

Uppdraget innefattar även att ge informationen om vad som gäller för barn med funktionsnedsättning och deras rättigheter, stadens utbud av resurser och serviceformer. Vårdnadshavare får support kring inloggningsrelaterade och handhavandefrågor för flera av de system som används inom området förskola och skola.

Under 2024 ska förskolenämnden i samarbete med kommunstyrelsen och servicenämnden inleda ett samarbete för att utveckla stadens tjänst för att hitta och kunna jämföra val av förskola.

Förvaltningen ska så långt som möjligt tillhandahålla informationen så att den är lättillgänglig och likvärdig för alla. Detta oavsett var man bor, om man behöver kommunicera på ett annat språk än svenska eller om servicen på annat sätt behöver anpassas till medborgarnas olika behov.

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

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

Beskrivning

Kontaktcenters uppdrag om barn och skolfrågor avser att underlätta för barn och deras vårdnadshavare med information och vägledning vid val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor. Kontaktcenter ger även vårdnadshavarsupport gällande Skolplattformen.

Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter får invånare likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola, kulturskola och sommarkoloniverksamhet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil.	85 %		År

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

Nämndens insatser förväntas underlätta när Stockholms stad rekryterar till förskola och skola.

Att klara skolan är den enskilt viktigaste faktorn för att barn ska kunna bygga sig ett gott liv.




En likvärdig skola är en förutsättning för att alla elever ska få möjlighet att lyckas.

Förvaltningens verksamhetsområde rekrytering skräddarsyr utbildningar i kompetensbaserad rekrytering på uppdrag av beställande förvaltningar. Detta bidrar till att stadens rekryterings-

och kompetensförsörjningsprocess är väl känd och används i staden samt bidrar till att attrahera och anställa behöriga lärare och rektorer till stadens förskolor och skolor.

Samtliga skolor i staden har möjlighet att köpa kvalificerat stöd i sina rekryteringar till självkostnadspris för att frigöra sina resurser till sin kärnverksamhet. Detta bidrar till kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar med återkoppling och besked som borgar för en god kandidatupplevelse.

Verksamhetsområde rekrytering har ett särskilt framtaget och prispresat så kallat *lärarpaket* för att avlasta vid rekrytering av just lärare. För samtliga rekryteringar finns möjligheten att till låg kostnad få hjälp med kvalitetssäkrad digital referenstagning där samtliga referensgivare verifierar sig via mobilt bankID. I all kontakt med förskolor och skolor lyfts denna möjlighet och ett särskilt fokus under året är att nå rekryterande chefer inom grundskolan.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Förskolenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och servicenämnden inleda ett arbete för att utveckla stadens tjänst för att hitta och jämföra förskola i syfte underlätta för vårdnadshavare att göra informerade val av förskola. Utvecklingen ska inkludera relevanta kvalitetsmått, driftsform och annan information om verksamhetens kvalitet, inkluderande eventuella anmärkningar och förelägganden från kommunens tillsyn	2024-01-01	2024-12-31
 Kommunstyrelsen ska i samarbete med förskolenämnden, servicenämnden, utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna utreda möjligheterna att införa delad faktura i förskola och fritidshem	2024-01-01	2024-12-31
 Utbildningsnämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och servicenämnden inleda ett arbete för att utveckla stadens tjänster för att hitta och jämföra grundskola och gymnasium i syfte underlätta för vårdnadshavare att göra informerade val av skola. Utvecklingen ska inkludera relevanta kvalitetsmått, driftsform och annan information om verksamhetens kvalitet	2024-01-01	2024-12-31

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till kvalitetssäkrad rekrytering av personal inom förskolan och skolan.

Beskrivning

Verksamhetsområde rekrytering levererar kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar. När verksamhetsområdet är involverade får kandidaterna kontinuerlig återkoppling under processen och det bidrar till en god kandidatupplevelse och ett gott arbetsgivarvarumärke som i sin tur påverkar kompetensförsörjningen framåt. Det finns möjlighet till strukturerad digital referenstagning där ID-kontroll och bedrägerikontroller görs.

Förväntat resultat

Genom serviceförvaltningen rekrytering ges stadens förskolor och skolor möjlighet att nyttja ett kvalitetssäkrat stöd vid rekrytering av utbildad personal i form av rektorer, biträdande rektorer, förskollärare, barnskötare och lärare.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Antal stadsdelsförvaltningar som anlitar serviceförvaltningen rekryterings tjänster för rekrytering av utbildad personal inom verksamhetsområde förskola ska öka	11		År

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

Nämndens uppdrag till stadsdelsnämnderna, gällande funktionshinderfrågor, är att vara ett kompetenscentrum som vägleder och ger likställig information om stadens omsorg om personer med funktionsnedsättning för invånare under 65 år. Informationen som Kontaktcenter tillhandger omfattar bland annat regelverk, ansökningsprocesser, olika former av insatser såsom stöd i och utanför hemmet, boendeformer, hjälp i vardagen och stöd till anhöriga. Invånare blir även vägleda till övriga instanser inom och utanför staden. För att öka tillgänglighet och säkerställa att invånare får snabb kontakt har Kontaktcenter ett separat menyval för skyndsamma telefonsamtal dagtid.

Serviceförvaltningen utvecklar samarbetet med beställarenheterna i syfte att i högre grad använda Kontaktcenter som en väg in inom funktionshinderfrågor för att säkerställa likställighet samt lättillgänglig och saklig information på lika villkor inom staden.

Förvaltningen följer med intresse socialförvaltningens förslag om att uppdraget *fördela ansökningar om förhandsbesked enligt LSS och 2 a kap. 8 § SoL gällande bostad med särskild service* ska hanteras av Kontaktcenter funktionsnedsättning.

Vidare har nämnden uppdrag för överförmyndarnämnden att ge information och vägledning i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare samt ge information om arvoden, informationsmaterial och ansökningsblanketter. I uppdraget ingår även att utfärda förvaltarfrihetsbevis. Överförmyndarförvaltningen och serviceförvaltningen, genom Kontaktcenter, har ett fördjupat samarbete kring processgränssnitt i uppdrag, omfattning, tjänsternas innehåll och prissättning.

Den som är skriven i Stockholms stad kan kontakta Kontaktcenter och ansöka om parkeringstillstånd för rörelsehindrad samt om reducerad parkeringsavgift. Ansökan handläggs och beslutas av Kontaktcenters personal. Trafikkontoret ansvarar för regelverk, systemlösningar och arkivformer. Handläggningen baserad på pappersansökningar och underlag innebär en omfattande och ineffektiv pappershantering och under 2024 fortsätter arbetet för en digitalisering och därmed säkrare och effektivare administration.

Servicekommittén samarbetar med socialnämnden, äldrenämnden, överförmyndarnämnden, trafiknämnden och stadsdelsnämnderna för att ytterligare utveckla uppdragen för att möjliggöra enkla kontaktvägar och service för invånarna. Alla invånare ska kunna få information och kommunicera med stadens verksamheter på jämlika villkor och tekniska och digitala lösningar ska gynna alla. Strävan är att Kontaktcenter ska används som gemensam kanal för alla invånare och ett komplement till de invånare som av olika anledningar inte är digitala eller har andra behov. Stadsdelsförvaltningarnas administration blir därmed avlastad och frigör resurser för mera individnära insatser.

En ny socialtjänstlag är under framtagande, vilket kommer innebära att stadens socialtjänst står inför en betydande omställning av sin verksamhet under 2024 och 2025, för att med förändrade arbetssätt möta lagstiftarens intentioner. Serviceförvaltningen kommer följa arbetet och genom upparbetade samarbeten med socialförvaltningen ha dialog om på vilket sätt Kontaktcenter på sikt kan vara en part i medborgarkontakter i och med nya arbetssätt.

Inom Kontaktcenter ingår i den kontinuerliga kompetensutvecklingen att servicehandläggarna har kompetens gällande förutsättningarna kring minoritetsspråken såväl som kring jämlikhetsfrågor normkritik och barnkonventionen.

Inom verksamhetsområde DIT finns enheten webb och kommunikation och de besitter specialistkompetens om lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen). När stadens verksamheter väljer att använda enhetens webbpubliceringstjänster säkerställs att lagkraven följs och att publicerad information om stadens verksamheter är tillgänglig för personer med funktionsnedsättning.

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

Beskrivning

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

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.

Lokalplanering bistår socialförvaltningen i uppdraget beställansvar för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL) samt andra lokalprojekt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil.	85 %		År

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

Nämndens insatser via Kontaktcenter Äldre Direkt omfattar att ge information och vägledning för äldre och anhöriga.

Kontaktcenter Äldre direkt är ett kompetenscentrum som informerar och vägleder om stadens utbud av äldreomsorg, stadens avgiftssystem och fakturor för äldreomsorg samt ger individspecifik information, efter sekretessprövning, i de fall invånare har frågor om ett pågående ärende hos en stadsdelsförvaltning.

Information om stadens utbud av äldreomsorg omfattar vilka aktiviteter som erbjuds för äldre i stadens regi, olika boendeformer, hemtjänst, trygghetslarm, utförare, anhörigstöd samt guidning på stadens webbplats. Äldre direkt informerar även om regelverk, riktlinjer och ansökningsprocess inom äldreomsorgen.

Kontaktcenter har även uppdraget att fördela utomkommunala ansökningar om särskilt boende mellan stadsdelsförvaltningarna. Äldre direkt förmedlar kontakt med biståndshandläggare för de ärenden som inte ska lösas av Äldre direkt enligt gränssnitt som är upprättade. För de ärenden som förmedlas vidare har Äldre direkt förberett biståndshandläggaren på vad ärendet gäller och vilken invånare som söker kontakt. För att öka tillgänglighet och säkerställa att invånare får snabb kontakt har Äldre direkt ett separat menyval för skyndsamma telefonsamtal dagtid.

Kontaktcenter Äldre direkt är, för merparten av stadsdelsnämndernas invånare, första kontakt för stadens äldreomsorgsfrågor. Invånaren får tidigt i ett ärende kvalificerad information och servicehandläggaren säkerställer att invånaren hamnar hos rätt instans från början. Arbets sättet leder till att stadsdelsförvaltningarna blir avlastade och tid frigörs till fördel för kärnverksamheterna. Invånaren behöver inte heller anpassa sig till en biståndshandläggares telefontid, utan får lättillgänglig och likvärdig service via Äldre direkt, oavsett vilken stadsdel invånaren bor i.

Verksamheten samverkar med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen för att kontinuerligt utveckla uppdrag och processer för att hålla en hög tillgänglighet för invånarna. Serviceavtal och processgränssnitt är en överenskommelse mellan Äldre direkt och beställarenheterna som tydliggör de olika instansernas uppdrag. Inom ramen för samarbetet identifieras möjligheter till förenklade kontaktvägar och till en kvalitetssäkrad service.

I stadens värdighetsgaranti under kapitlet Valfrihet står det *”till Äldre direkt kan den äldre eller anhöriga vända sig med alla frågor som rör äldreomsorgen i Stockholms stad”*.

Serviceutskottet ska enligt 2024 års budget fortsatt verka för att Kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov sprids och används i övriga nämnders verksamhetsutveckling. I syfte att stötta målgruppen äldre och deras anhöriga, ska utskottet fortsatt arbeta med att definiera uppdraget Äldre direkt och samarbeta med stadsdelsförvaltningarna under 2024.

Genom En väg in för samtliga äldre frågor i staden, kan Kontaktcenter vara en kanal som kan bidra till att staden når intentionen, att bli en äldre vänligare stad, som ska verka för en inkluderande och tillgänglig miljö som främjar ett aktivt liv, hela livet.

Kontaktcenter följer äldreförvaltningens och stadsdelsförvaltningarnas samarbete kring de olika aktiviteterna för en äldrevänlig stad. Detta gäller insatserna att ta fram ett digitalt stödsystem inom staden för gemensam avvikelse- och klagomålshantering samt analys kring en automatiserad biståndsbedömning av trygghetslarm.

Kontaktcenter följer arbetet som äldreförvaltningen och socialförvaltningen jobbar med om *nollvision för äldre i hemlöshet*. Det arbetet fortsätter under 2024.

Nämndmål: Kontaktcenter bidrar till tillgänglig, likvärdig information och vägledning om stadens äldreomsorg.

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 äldrefrågor 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	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil.	85 %		År
Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	11		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
I syfte att stötta målgruppen äldre och deras anhöriga ska förvaltningen fortsatt arbeta med att definiera uppdraget Äldre Direkt och samarbetet med stadsdelsförvaltningarna.	2024-01-01	2024-12-31

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

Nämndens insatser förväntas underlätta så att stockholmarna och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service.

Kontaktcenters uppdrag gällande kulturskolan omfattar att kontinuerligt tillhandahålla information om verksamheten och ge vägledning. Kulturskolans uppdaterade systemstöd har förenklat bokningsprocessen och förändrat invånarnas behov.

Ett jämnt ärendeflöde över hela året kräver en annan bemanning och bredare kompetensbehov hos Kontaktcenter. Kontaktcenter fortsätter samarbetet med kulturförvaltningen för att utveckla uppdrag, tjänster och prissättning.

Nämndmål: Kontaktcenter tillhandahåller lättillgänglig information och vägledning om kulturskolans utbud och verksamhet.

Förväntat resultat

Kontaktcenter underlättar för barn och deras vårdnadshavare att få information om kulturskolan och hjälp med att välja kurs eller aktivitet.

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

Servicenämnden ska inom ramen för målet *Ett grönt och fossilfritt Stockholm* som leder en rättvis klimatomställning bidra till att Stockholm stad blir klimatpositivt senast år 2030.

Förvaltningens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram med tillhörande handlingsplaner. Därigenom bidrar förvaltningen till de globala målen i Agenda 2030 om hållbar konsumtion och produktion samt bekämpa klimatförändringarna. Genom avtal, som verksamhetsområde upphandling och inköp skapar och följer upp, ges stadens verksamheter goda förutsättningar att nå sina mål om minskad klimatpåverkan och giftfria verksamheter.

Genom att ställa krav i upphandling utifrån matstrategins intentioner samt använda Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider, ges stadens verksamheter goda förutsättningar att bidra till att öka biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav. Staden ska även ges möjlighet att nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om en lägre klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider.

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

Nämnden bidrar till att stadens egen organisation ska vara helt fossilbränslefri senast år 2030 genom att miljö- och klimatkrav inkluderas för de centrala avtalsområdena. Förvaltningen stödjer även andra förvaltningar och bolag att göra detsamma i gemensamma och verksamhetsspecifika/lokala avtal.


Via verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar förvaltningen till att fossila bränslen successivt kan fasas ut genom att i upphandlingar ställa höga krav på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner, samt krav som syftar till att minska andelen plastprodukter och plastförpackningar. Vid upphandling av plastprodukter och plastförpackningar, där så är möjligt, ska dessa bytas ut mot miljömässigt bättre produkter.





Förvaltningen arbetar även kontinuerligt med avtalsuppföljning för att säkerställa att stadens leverantörer och beställare följer avtalade villkor gällande utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen.

Inom verksamhetsområde upphandling och inköp kommer den nya hållbarhetsfunktionen under året bidra med kompetens gällande relevanta och hållbara miljö- och klimatkrav vid inköpsprocessen.

Förvaltningen bidrar till ökad cirkularitet genom att i upphandlingar driva kravställning på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter som köps in, där så är möjligt.

Förvaltningen ska även stötta i flera av miljöförvaltningens uppdrag, att utreda och lämna förslag på hur klimatanpassningsarbetet ska genomföras, att kartlägga tillgång till data för analys och uppföljning av stadens klimatmål, att ta fram förslag till insatser för öka datatillgång och fokus på digitala tekniker. Förvaltningen ska även stötta i utredning och planering för en återbrukscentral med byggmaterial för stadens verksamheter. Förvaltningen ska även delta i revideringen av matstrategin.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,6 kg CO ₂ per kg livsmedel	1,6 kg CO ₂ per kg livsmedel	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samråd med förskolenämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, servicenämnden, socialnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna revidera stadens matstrategi: "God, hälsosam och klimatsmart mat"	2024-01-01	2024-12-31
 Miljö- och hälsoskyddsnämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen, arbetsmarknadsnämnden, servicenämnden, trafiknämnden, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder, Stockholm Vatten och Avfall AB och S:t Erik Markutveckling AB utreda och planera för en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter där kvarteret Gjutmästaren i Ulvsunda ska utgöra pilot	2024-01-01	2024-12-31
 Miljö- och hälsoskyddsnämnden ska i samarbete med servicenämnden, stadsbyggnadsnämnden och trafiknämnden och i samråd med kommunstyrelsen kartlägga tillgång till data för analys och uppföljning av stadens klimatmål samt ta fram förslag till insatser för ökad datatillgång med fokus på digitala tekniker	2024-01-01	2024-12-31
 Miljö- och hälsoskyddsnämnden ska i samarbete med servicenämnden, Stockholm Vatten och Avfall AB och andra berörda nämnder och bolagsstyrelser utreda de materialflöden i staden som har störst miljö- och klimatpåverkan och ta fram förslag på åtgärder för ökad resurseffektivitet och cirkulära materialflöden	2024-01-01	2024-12-31

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

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


Stadens verksamheter ges genom inköpsprocessen goda förutsättningar att bidra till en rättvis klimatomställning och minskade utsläpp.

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

Maten som serveras i stadens verksamheter ska i större utsträckning vara ekologisk, växtbaserad, lokalproducerad och säsonganpassad. Genom verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar förvaltningen till detta genom att, inom ramarna för de centralt upphandlade avtalen för livsmedel, säkerställa en fortsatt utveckling av tillgången till ekologiska livsmedel, livsmedel med lägre klimatpåverkan samt livsmedel där djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning motsvarar svensk nivå. Avtalen följer stadens matstrategi och Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk har beaktats.

Då måltidsverksamheterna fortfarande har lägre andel ekologiska livsmedel, fortsätter arbetet med framtagna mallar för hur upphandling och uppföljning av måltidsverksamheter kan ske för att nå motsvarande mål för måltider.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	70 %	70 %	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden, servicenämnden, trafiknämnden, stadsdelsnämnderna och Stockholm Vatten och Avfall AB utreda och lämna förslag på hur klimatanpassningsarbetet ska genomföras. Prioritering, ansvarsfördelning, upphandling och avrop av konsulter ska definieras	2024-01-01	2024-12-31

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

Beskrivning

Genom att låta stadens matstrategi vara styrande vid upphandling av livsmedel och måltider, samt använda Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk, får stadens verksamheter goda förutsättningar att bidra till att skydda biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav.

Förväntat resultat

Stadens verksamheter ges goda förutsättningar att bidra till att skydda biologisk mångfald i skogar, jordbrukslandskap och hav.

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

Nämnden värnar om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med upphandlingar.

Förvaltningens arbete bedrivs i nära samarbete med miljöförvaltningen och de expertfunktioner som är etablerade. Samarbetet omfattar en utvecklad dialog med marknaden för att minska utsläppen från transportsektorn och nå de uppsatta målen om en fossilbränslefri organisation 2030.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till att fossila bränslen successivt kan fasas ut genom att i upphandlingar ställa krav på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner. Genom att ställa krav på effektiva leveranser och även leveranser med hjälp av cykel, där så är möjligt, bidrar verksamhetsområdet även till att framkomligheten ökar.

Verksamhetsområdet deltar även i ett projekt, som miljöförvaltningen driver, för att undersöka möjligheten för stadens leverantörer att under en testperiod leverera livsmedel vid "off-peak", vilket innebär leverans utanför avtalat leveransfönster.

Nämndmål: Servicenämnden arbetar utifrån stadens miljöprogram med fokus på miljöanpassade transporter samt optimering av leveranser.

Beskrivning

Förvaltningen bidrar till en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar genom att ställa höga krav på miljöanpassning av transporter och fordon samt optimering av leveranser.

Förväntat resultat

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

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

Nämndens insatser förväntas bidra till att stadens verksamheter ges goda förutsättningar att skapa rena och giftfria miljöer.

Förvaltningens nystartade hållbarhetsfunktion inom verksamhetsområde upphandling och inköp säkerställer att krav i upphandling ställs i enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner. Verksamhetsområdet kommer då bidra till att de produkter som finns i stadens inköpssystem ska vara fria från PFAS, ftalater och bisfenoler. En successiv utfasning av sådana produkter har skett genom dialog med upphandlade leverantörer samt ett gediget uppföljningsarbete. Genom att verksamhetsområdet ställer krav i enlighet med handlingsplan för plast och handlingsplan för minskning av mikroplaster bidrar förvaltningen till att stockholmarnas hälsa främjas.

Nämndmål: Servicenämndens inköpsprocess främjar stadens långsiktiga mål för att uppnå rena och giftfria miljöer.

Beskrivning

Servicenämndens hållbarhetsfunktion stöttar och vägleder verksamheten så att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån miljömässig hållbarhet.

Förväntat resultat

Stadens verksamheter ges 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

Servicenämnden ska inom ramen för målet *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* arbeta för att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för att förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Bilden av stadens gemensamma administration ska vara tydlig och förvaltningens verksamheter och processer ska vara effektiva och medföra minskade kostnader för staden som helhet.

I beräkningsunderlaget till prislistan 2024 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster avvikande från förvaltningens självkostnad. Priserna täcker inte kostnadsökningar för löneavtalens utfall, ökat personalomkostnadspålägg och indexuppräknningar. Priserna för obligatoriska tjänster avviker därmed från självkostnadsprincipen enligt regler för ekonomisk förvaltning då samtliga kostnader inte täcks med prissättning 2024. De ansträngda finansiella förutsättningar som råder för staden i stort motiverar tillfällig avvikelse från självkostnad 2023 och 2024.

Servicenämnden utvecklar och effektiviserar administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. På så sätt bidrar förvaltningens tjänster till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag.

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

Serviceförvaltningens hållbarhetsfunktion säkrar att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. Mål inom miljö och klimat samt ekonomiskt och social hållbarhet efterlevs, prioriteras och tolkas som underlag för kvalitativa avtal med upphandlade leverantörer. Upphandlare och avtalsförvaltare har stöd av hållbarhetsfunktionen i att efterleva, prioritera och tolka målen.

Genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällen, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer som bidrar till en inkluderande

arbetsmarknad.

Serviceförvaltningen tillhandahåller förutsättningar för effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter genom att verksamhetsområde lokalplanering är stadens beställarstöd och experter i lokalfrågor.

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.

Förvaltningens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser. 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.

Som ett led i samhällets förstärkning av civil beredskap inför Stockholms stad en ny struktur och sektorsorganisation i syfte att skapa en tydlig ansvars- och resursfördelning för frågorna samt för ökad samordning. Serviceförvaltningen har en viktig roll i stadens förstärkning av beredskapsförmågan genom ansvar för koordinering av sektorn för livsmedelsförsörjning och dricksvatten. Serviceförvaltningen har i budget 2024 även fått i uppdrag att påbörja viss drift av centralt omsättningslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel i syfte att höja stadens beredskapsförmåga. Uppdraget kommer ta sin utgångspunkt från inriktningar i 2023 års utredning av etablering av centralt omsättningslager.

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

Ett jämlikt samhälle bygger på principen om allas lika rättigheter och möjligheter. Genom Kontaktcenter får invånare enkelt tillgång till likvärdig och lättillgänglig service, information och vägledning. Kontaktcenter är den självklara kontaktvägen för information om stadens service och verksamheter och samarbetspartner för stadens verksamheter vid effektivisering av kontaktvägar och tillgänglighet.

De rekryteringar förvaltningen är involverade i följer stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess och stadens chefsprofil. Fördomsmedvetna urvalsprocesser tillämpas och utvecklas löpande.

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




Serviceförvaltningen arbetar, inom ramen för uppdraget, med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Serviceförvaltningens konsulttjänster i egen regi bidrar

till helhetssyn och säkrar att erfarenhet, lärande och skattemedel stannar inom staden.

Verksamhetsområdet DIT är under etableringsfas och har som mål att bli det givna förstahandsvalet då förvaltningar och bolag har behov av projektledare, verksamhetskonsulter, förändringsledare eller andra specialistkompetenser inom digitalisering, it och telefoni. Tjänsteutbudet kommer i dialog med processägare inom stadsledningskontoret utvecklas för att även tillhandahålla administrativt stöd i it-nära tjänster. Tjänsten offereras, enligt överenskommelse, per timme enligt prislista 2024.

Serviceförvaltningen budgeterar ett nettounderskott om 6,6 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Förvaltningen vidtar åtgärder för att hantera obudgeterade kostnadsökningar och uppnå en ekonomi i balans under 2024. Åtgärderna utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt restriktivitet vid återbesättning av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans för förvaltningen att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider, tillgänglighet och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtligt som kundernas efterfrågan inom flera tjänsteområden är fortsatt hög.

Under 2024 fortsätter stadsledningskontorets genomlysning av stadens ekonomiadministrativa processer i samverkan med verksamhetsområde ekonomi. Verksamheten levererar bastjänster i enlighet med gällande uppdragsbeskrivning för att uppnå processägarens önskade balans mellan kostnad, effektivitet och kvalitet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial
 Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100 %	100 %	Tertial
 Nämndens prognossäkerhet T2	+/-1 %	+/- 1 %	År

Nämndmål: Servicenämnden erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi till förvaltningar och bolag.

Beskrivning

När servicenämndens konsulttjänster avropas används konsulter i egen regi som har stor kunskap om stadens organisering, styrning och förutsättningar. Serviceförvaltningens interna konsulter är även vana användare i stadens centrala system vilket bidrar till att de ofta sömlöst kan arbeta i samma system som kunden. Erfarenhet och kunskaper från tidigare projekt inom staden skapar förutsättningar för lärande samt effektiva och konkurrenskraftiga konsulttjänster inom en mängd områden.

Verksamhetsområdet lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna med sin spetskompetens i arbetet 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. Verksamheten utvecklar sitt searchpaket för att vara ett konkurrenskraftigt alternativ till extern search. Verksamhetsområdet tillhandahåller även utbildning i kompetensbaserad rekrytering.

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

Verksamhetsområde upphandling och inköp tillhandahåller högkvalitativa tjänster inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutningar till inköpssystemet. Vidare bidrar avdelningen till ökad kompetens genom att erbjuda utbildningar inom området.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Verksamhetens medarbetare har stor kunskap om stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument, stadens mål, budgetprocess, den gemensamma infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande it-avtal, metoder osv. och finns tillgängliga för uppdrag inom t.ex. projektledning, förändringsledning, förstudier, processkartläggningar, behovsanalyser, kravställning eller effektstyrning kopplat till digitalisering, it eller telefoni.

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.

Förväntat resultat

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

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Serviceförvaltningens konsulttjänster i egen regi bidrar till helhetssyn och säkrar att erfarenhet, lärande och skattemedel stannar inom staden.

Kommentar

Verksamhetsområde lokalplanering

Lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor. Inom avdelningen finns följande personalkategorier: projektledare, inredningsarkitekter, hyresförhandlare och systemförvaltare. Från och med 2024 kan serviceförvaltningen även bistå med stöd i förändringsledning i större lokalprojekt.

I rollen som beställarstöd stödjer lokalplanering förvaltningarna i de frågor som uppstår i en lokalprocess. Lokalplanering anpassar stödet utifrån den unika ny-, om- och tillbyggnaden

eller inhyrningen. Stödet i processen kan ges från att ett behov uppstår till dess lokalen är klar att tas i bruk. Lokalplanering håller samman projekten genom en projektledare utifrån de behov den aktuella förvaltningen har.

Genom lokalplanerings inredningsarkitekter tas underlag och möbleringar fram vilket inkluderar framtagande av underlag och listor för upphandling eller inköp av möbler. Lokalplanering arbetar med återbruk av möbler där målsättningen är att en stor mängd av de möbler som används ska vara befintliga möbler. Lokalplanering administrerar även renovering av möbler. Lokalplanering kan även bistå med att ta fram förslagsskisser och gestaltning med förslag till ombyggnader.

Nämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige att genom verksamhetsområde lokalplanering ansvara för den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen. Funktionen ska, förenklat beskrivet, med undantag av avtal inom SISAB och Micasas samverkansavtal, göra en bedömning av alla nya och förändrade lokalhyresavtal. Dessutom ska samtliga större hyresavtal med enskilda/privata värdar hyresförhandlas samt alla inkommande och utgående uppsägningar kvalitetsgranskas. Detta är tvingande för alla stadens förvaltningar. Uppdraget är specificerat i en tillämpningsanvisning utfärdad av stadsdirektören. Till följd av de förändringar som skett i Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad kommer sannolikt tillämpningsanvisningen justeras under året.

Stadens lokaladministrativa system LOIS förvaltas av lokalplanering på uppdrag av stadsledningskontoret. Det innebär också att förvaltningarna inom uppdraget ges löpande support. Lokalplanering erbjuder även förvaltningarna handledning i arbetet med LOIS samt tjänsten att registrera inhyrningsavtal avseende lokaler och lägenheter i systemet. Under 2024 fortsätter arbetet med att införa så kallad autoattest. Det innebär att inkomna hyresfakturer automatiskt stäms av med uppgifterna som är registrerade i LOIS. Stämmer dessa överens atteras fakturan automatiskt. Då staden har en stor mängd hyresfakturer kommer det innebära en betydande effektivisering samtidigt som det ställer höga krav på att uppgifterna i LOIS är korrekta.

Lokalplanering bidrar till att öka kompetensen för stadens medarbetare som arbetar med lokalfrågor. Detta sker genom de introduktioner och utbildningar som erbjuds förvaltningarna. Ett nyhetsbrev skickas ut veckovis med information om lokalfrågor och om lokalplanerings verksamhet. Dessutom erbjuds specialanpassade utbildningar och föreläsningar till förvaltningar som efterfrågar detta.

Verksamhetsområde rekrytering

Verksamhetsområdet är förstahandsvalet för stadens förvaltningar och bolag när de har behov av att avlasta sina rekryterande chefer i deras rekryteringar. Verksamheten erbjuder även ett searchpaket för roller där det är svårt att hitta rätt kandidater via annonsering. Detta paket utvecklas ytterligare under året. Avdelningen mäter löpande sin kvalitet och resultaten av sina rekryteringar och följer parallellt rekryteringsmarknaden för att ständigt förfina och förbättra stödet. Vid behov tas nya paket fram och alla paket kan skraddarsys mot extra timarvode för att passa behoven. Verksamheten ligger i framkant, har en systematisk omvärldsbevakning och hög kvalitet vilken upprätthålls genom interna konsulter specialiserade inom rekryteringsområdet.

Verksamhetsområde ekonomi

Verksamhetsområde ekonomi erbjuder konsulttjänster i stadens egen regi inom det ekonomiadministrativa området. Verksamhetens tjänster erbjuder hög tillgänglighet och kostnadseffektivitet och bidrar till att frigöra resurser för kundernas kärnverksamhet och/eller arbete med mer strategiskt fokus och att möjliggöra kostnadseffektivisering. Målet med verksamhetens tjänster är att bidra till att effektivisera stadens gemensamma ekonomiadministration. Tjänster erbjuds i princip inom samtliga verksamhetens tjänsteområden: leverantörsreskontra, kundreskontra, ekonomiservice (redovisning, anläggningsredovisning, tid och projekt samt systemförvaltning) och stadens hyresadministration för andrahandsuthyrning. Utöver befintliga tilläggstjänster kan verksamheten erbjuda tjänster som formas utifrån kundens särskilda behov inom det ekonomiadministrativa området.

Verksamhetsområde upphandling och inköp

Verksamhetsområde Upphandling och inköp tillhandahåller högkvalitativa tjänster inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutningar till inköpssystemet. Vidare bidrar avdelningen till ökad kompetens inom inköpsområdet genom att erbjuda utbildningar inom området.

Upphandlingsenheten kan stötta i upphandlingsfrågor, allt ifrån enstaka avgränsade delar i en upphandling till att hjälpa förvaltningar och bolag att genomföra hela upphandlingen.

Avtalsenheten kan stötta i avtalsförvaltning, från att avtal tecknas, följa upp avtalet enligt överenskommen plan fram till att avtalet löper ut. Enheten kan även stötta i att skapa struktur inför en avtalsuppföljning med en enskild leverantör. Enheten kan också stötta i att registrera avtal i stadens avtalskatalog, Kommers.

E-handelsenheten stöttar i att ansluta lokalt upphandlade avtal och samordnade, gemensamma avtal samt administrera prisförändringar och avtalsförändringar i inköpssystemet, Agresso inköp. Enheten erbjuder ett brett utbud av schemalagda utbildningar inom inköp, i syfte att höja stadens beställarkompetens. Enheten kan även stötta med skraddarsydda utbildningsupplägg.

Verksamhetsområde DIT

Verksamhetsområdet är under etableringsfas och har som mål att bli det givna förstahandsvalet då förvaltningar och bolag har behov av projektledare, verksamhetskonsulter, förändringsledare eller andra specialistkompetenser inom digitalisering, it och telefoni. Verksamhetens interna konsulter har stor kunskap om stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument, stadens mål, budgetprocess, den gemensamma infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande it-avtal, metoder och så vidare. Avdelningen ska under 2024 fortsatt jobba för att öka medvetenheten om avdelningens existens, kontinuerligt informera om pågående uppdrag och tillgänglighet och fortsätta växa i nära dialog med förvaltningar och bolag. Under 2024 ska avdelningen också fastställa metoder för uppföljning samt nyckeltal för verksamheten. Tjänsteutbudet kommer i dialog med processägare inom stadsledningskontoret utvecklas för att även tillhandahålla administrativt stöd i it-nära tjänster. Tjänsten offereras, enligt överenskommelse, per timme enligt prislista 2024.

Enhet webb- och kommunikationsstöd

Enheten Webb- och kommunikationsstöd erbjuder kvalitativa tjänster inom webbpublicering och kommunikationsproduktion. Inom verksamheten finns tillgängliga resurser och bred kompetens för uppdrag om text- och originalproduktion för olika format och kanaler. Även webbutveckling och produktion av e-utbildningar. Medarbetarna är experter på stadens webbplatser, skrivregler och grafiska profil och kompetensutveckling sker löpande i takt med att nya digitala verktyg och plattformar tillkommer. Verksamheten har ett nära samarbete med processägaren och inför verksamhetsåret 2024 har uppdraget tydliggjorts i en uppdragsbeskrivning. Tjänsterna omfattar även rollen publiceringsansvarig i stadens webborganisation och tillfällig kompetensförstärkning samt tillgänglighetsanpassning av dokument som ska publiceras på stadens webbplatser.

Mäta kundnöjdhet

Enligt stadens kvalitetsprogram är en aktiv dialog med stadens målgrupper en viktig grund för att kunna bibehålla och utveckla kvaliteten i verksamheterna. För att kunderna ska kunna vara involverade i förvaltningens utveckling krävs såväl dagliga som strukturerade och systematiska dialoger där de ges möjlighet att bidra utifrån sina olika förutsättningar. Förvaltningen gjorde under 2023 ett omfattande arbete med att omhänderta kvalitetsprogrammets intentioner, bland annat enades förvaltningen om vilka typer av kundundersökningar som ska göras.

För att skapa en mer harmoniserad uppföljning av de frivilliga tjänsterna har förvaltningen valt att utveckla de transaktionsundersökningar som genomförs efter varje avslutat uppdrag. En transaktionsinriktad kundundersökning är utformad för att följa upp enskilda transaktioner. För de frivilliga tjänsterna innebär det att följa upp hur nöjd kunden är med utförd service eller en såld tjänst. Eftersom det ofta bara är den senaste aktuella interaktionen som mäts ställs ett litet antal frågor kring den enskilda transaktionen. Man mäter helst i direkt i samband med, eller kort efter en interaktion har skett, främst för att få god svarsfrekvens men även för att medarbetarna snabbt ska få feedback på sitt agerande. Förvaltningen har valt att under 2024 utöka dessa undersökningar med en etablerad undersökningsfråga, som kommer att ge ett resultat som är jämförbart med liknande tjänster, samt möjliggöra jämförelser mellan verksamhetsområdena. Metoden heter NPS, net promoter score, och är ett nyckelmått som bygger på en enda fråga: "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera tjänsten/service till en vän eller kollega?". NPS-frågan besvaras på en elvgradig skala från 0-10. De som ger betyget 0-6 betecknas Detractors, de som anger betyget 7-8 kallas Passives och de som ger betyget 9 eller 10 är så kallade Promoters. Net promoter score kan anta ett värde mellan -100 och 100. För att få fram värdet på NPS räknar man andelen svar som angivits på betygen 9-10 och drar sedan bort andelen som givit något av betygen 0-6.

Ju högre än 0, desto mer kundcentrerat. En poäng runt 30 är mycket bra. När man en poäng på 50 är det utmärkt, och över 70 är exceptionellt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering	30 %		År



Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering.	12 %		Tertial
Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad	68 %		Tertial
Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	30 NPS		Tertial
Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni, DIT, debiteringsgrad	67 %		Tertial
Verksamhetsområde lokalplanerings debiteringsgrad	72 %		Tertial
Verksamhetsområde lokalplanerings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	30 NPS		Tertial
Verksamhetsområde rekryterings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	30 NPS		Tertial
Verksamhetsområde rekryterings omsättning per årsarbetare.	1 200 000 s ek		Tertial
Verksamhetsområde upphandling och inköps debiteringsgrad	73 %		Tertial
Verksamhetsområde upphandling och inköps NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög.	30 NPS		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Avdelningen för digitalisering, it och telefoni ska följa upp samtliga uppdrag för att säkerställa kundnöjdhet och för att utreda framtida mätmetoder för kundnöjdhet.	2024-01-01	2024-12-31
Avdelningen för digitalisering, it och telefoni ska i samverkan med processägarna utreda nya tjänsteerbjudanden inom digitalisering, it och telefoni utifrån kundernas behov.	2024-01-01	2024-12-31

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

Beskrivning

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.

Förväntat resultat

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Kommentar

I beräkningsunderlaget till prislistan 2024 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster avvikande från förvaltningens självkostnad. Priserna täcker inte kostnadsökningar för löneavtalens utfall, ökat personalomkostnadspålägg och indexuppräknings. Priserna för obligatoriska tjänster avviker därmed från självkostnadsprincipen enligt regler för ekonomisk förvaltning då samtliga

kostnader inte täcks med prissättning 2024. De ansträngda finansiella förutsättningar som råder för staden i stort motiverar tillfällig avvikelse från självkostnad 2023 och 2024.

Serviceförvaltningen budgeterar ett nettounderskott om 6,6 mnkr. Förvaltningen vidtar åtgärder för att hantera obudgeterade kostnadsökningar och uppnå en ekonomi i balans under 2024. Åtgärderna utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt restriktivitet vid återbesättande av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans för förvaltningen att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider, tillgänglighet och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtligt som kundernas efterfrågan inom flera tjänsteområden är fortsatt hög. Av resultatfonden tas 6,6 mnkr i anspråk, inom gällande regelverk, för att hantera omställning av verksamheten samt för tidigare beslutade utvecklingskostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för genomförande av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt.

Budgeten är osäker då påverkan från utveckling inom konjunktur, inflation, arbetslöshet och statsbidrag medför en stramare ekonomi hos förvaltningar och bolag vilket resulterar i en mer osäker efterfrågan på serviceförvaltningens tilläggstjänster. De ekonomiska omvärldsfaktorerna leder också till att volymerna i serviceförvaltningens verksamheter är svårare att prognostisera vilket skapar utmaningar i bland annat bemanningsplanering.

I syfte att stödja utveckling av serviceförvaltningens tjänster och processer i enlighet med stadsövergripande behov och kommunfullmäktiges uppdrag genomförs löpande genomlysningar och utvärderingar. Under 2024 kommer projekt Genomlysning av serviceförvaltningen (projekt GAS) att genomföras med övergripande projektmål att tydliggöra serviceförvaltningens långsiktiga mål utifrån roll och uppdrag i staden samt att ta fram finansieringsprinciper som stödjer målen. Projektet kommer att arbeta fram förslag som sedan kommer att implementeras efter projektets avslut och efter beslut i ordinarie beslutsprocess.

Staden har genom projekt Gemensamt Planeringsverktyg i Stockholms stad (GPS) upphandlat ett gemensamt planeringsverktyg för ekonomisk budget och prognos. Under våren 2024 inleds införandeprojektet inom serviceförvaltningen. Införandet av det nya systemstödet kommer beröra förvaltningens samtliga chefer och controllers. Syftet med systemstödet är att ge stadens verksamheter nya möjligheter till gemensamma och digitaliserade arbetsätt samt en öppnare och mer transparent budgetprocess.

Genom att ha en utvecklad finansieringsmodell för att samutnyttja förvaltningens gemensamma personalresurser och specialistkompetenser möjliggörs ett kostnadseffektivt arbetsätt. Förvaltningen ska göra en översyn av den interna hanteringen av köp och sälj mellan förvaltningens olika verksamheter för att säkra intern effektivitet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
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 2025.	2023-01-01	2024-09-30



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska under året utreda behov och möjligheter att stödja förvaltningar och bolag i effektivt nyttjande av Kontaktcenterplattformens funktionalitet.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska vidareutveckla rutiner för att säkerställa att korrekta överenskommelser finns tecknade med köpande part i samband med start av tjänst och att effektivisera administrationen där så är möjligt.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska vidareutveckla uppföljning via tillgänglig statistik och rapportuttag från det gemensamma ärendehanteringssystemet samt Kontaktcenterplattformen i syfte att förbättra det förvaltningsgemensamma underlaget för styrning och uppföljning.	2024-01-01	2024-12-31

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag som har möjlighet att fokusera på sin kärnverksamhet.

Kommentar

Serviceförvaltningen arbetar, inom ramen för uppdraget, med att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Serviceförvaltningen ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av servicenämndens tjänster utvecklas för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet

Objekt gemensamt ärendehanteringssystem

Inom förvaltningen nyttjas objektet gemensamt ärendehanteringssystem i syfte för att få en bättre översikt och kunna effektivisera ärendeinströmningen till förvaltningen och därmed optimera resursplaneringen. Objektet styrs i enlighet med stadens styr- och samverkansmodell för underhåll och utveckling av it-stöd, pm3.

För att skapa en effektiv styrning och uppföljning av objektet integreras objektplanen för gemensamt ärendehanteringssystem med styrning av ordinarie linjeorganisationer inom avdelningar och enheter. Objektplanen har därför upprättats i Stockholms stads styrmodell ILS (integrerad ledning och styrning).

Målen i objektplanen kategoriseras utifrån styr och samverkansmodell pm3, där uppdragen delas upp i att vidmakthålla (användarstöd, support, kapacitet med mera), vidareutveckla och nyutveckla. Kopplat till målen finns även aktiviteter och indikatorer som följs upp löpande för att säkra effekthemtagning. Vidmakthållande sker inom ramen för objektorganisationen medan ansvaret för att vidareutveckla och nyutveckla ärendehanteringsprocesserna samt handläggningen i systemstödet ligger inom respektive verksamhetsområde. Vid förslag kring funktionalitet inom vidareutveckling och nyutveckling ska beslut fattas av objektledningen

utifrån en nyttorealiseringskalkyl.

Kontaktcenterplattform

Förvaltningen har sedan den 1 januari 2023 haft ansvaret att förvalta och utveckla stadens nya Kontaktcenterplattform, ett uppdrag som utförs i enlighet med stadens styr- och samverkansmodell för underhåll och utveckling av it-stöd, pm3.

Förvaltningens ansvar innefattar:

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

Under 2024 kommer fokus ligga på att säkerställa leveransen av plattformen, det vill säga att nyttjande förvaltningar och bolag har efterfrågad funktion och stöd. I detta ingår att:

- Säkerställa att användarna upplever plattformen stabil
- Tydliggöra objektorganisationens ansvar och tjänster
- Kvalitetssäkra och stabilisera supportfunktion
- Följa upp nollmätning från förstudien inför upphandling
- Fortsatt arbete med informationssäkerhet

Projektstyrning

En projektstyrningsstruktur har tagits fram genom aktivitet i 2023 års budget. Strukturen baseras på identifierade behov inom förvaltningen, gällande forskning och branschstandard för projektstyrning i offentlig sektor.

Projektstyrningen implementeras under 2024 och genomförs inom befintliga ramar. Strukturen syftar till att möjliggöra ökad styrning, prioritering och lärande i projekt. Projektstyrningsstrukturen ska även öka samordningen och resursanvändningen i förvaltningens pågående och planerade projekt samt ge stöd till projektledare, styrgrupper och beställare av projekt. Projektstyrningen startar med införande av årshjulet. Övriga aktiviteter införs flexibelt under 2024, alternativt startar när behov uppstår.

EU-valet 2024

Service nämnden och valnämnden har etablerat samarbete inför EU-valet i juni 2024. Valnämndens informationsgrupp som ger service till allmänheten och valarbetarna inför EU-valet kommer från den 13 maj 2024 fram till EU-valet 6-9 juni vara lokaliserade i serviceförvaltningens lokaler. Valnämnden anställer och arbetsleder de cirka 16 medarbetarna i informationsgruppen.

Serviceförvaltningen förser valnämndens informationsgrupp med lokaler, tillgång till kontaktcenterplattformen, datorer och annan nödvändig it och telefoni infrastruktur.

Samarbetet är ett exempel på hur serviceförvaltningens flexibla lokaler med aktivitetsbaserat kontor och modern kundserviceteknik smidigt kan användas effektivt vid specifika behov

inom staden.

Verksamhetsområde ekonomi

Under 2024 fortsätter stadsledningskontorets genomlysning av stadens ekonomiadministrativa processer i samverkan med verksamhetsområde ekonomi. Verksamheten levererar bastjänster i enlighet med gällande uppdragsbeskrivning för att uppnå processägarens önskade balans mellan kostnad, effektivitet och kvalitet.

Hösten 2023 genomförde verksamheten förändring av arbetssätt och arbetsfördelning inom tjänsteområden kundreskontra och leverantörsreskontra. Målet med förändringen var att ytterligare bredda medarbetarnas kompetens inom tjänsteområdet, minska personberoende och sårbarhet och samtidigt ge ökad kunskap om kundernas hantering. Under 2024 kommer verksamheten arbeta med att konsolidera och ytterligare förfina arbetssätten för att nå eftersträvad effekt.

Under året planerar verksamheten dels att ha särskilt fokus på tidrapportering, dels att hitta avvikelser. Med tidrapportering ges ökade möjligheter att hitta arbetskrävande moment, vilka kan vinna på automatisering. Med ökat fokus på avvikelser finns potential att hitta såväl små som större förbättringsområden. Detta är i linje både med stadens kvalitetsprogram (ständiga förbättringar, digitalisering och innovation) och med verksamhetens uppdrag – att effektivisera stadens ekonomiadministration för staden som helhet.

Verksamhetsområde lön och pension

Verksamhetsområde lön och pension utvecklar verksamheten kontinuerligt genom inkomna förbättringsförslag från kund och medarbetare i samråd med Personalstrategiska avdelningen. Genom fortsatta kunddialoger med fokus på ärendehanteringssystemet skapas möjligheter till enklare arbetssätt för stadens chefer. Uppdrag och leverans ska motsvara rätt lön i rätt tid till stadens medarbetare och verksamheten ska utifrån inkomna ärenden bemanna med rätt kompetens. Stadens verksamheter har ännu inte helt och fullt anammat nya arbetssätt i och med de nya LAS regler som kom hösten 2022, vilket innebär att verksamheten behöver ta höjd för fortsatt ökad bemanning för att hinna hantera ökade antalet anställningsuppgifter.

Verksamhetsområde upphandling och inköp

Verksamhetsområde upphandling och inköp stöttar stadens förvaltningar och bolag att genomföra upphandlingar och stötta vid avtalsförvaltning. Verksamheten ska skapa förutsättningar för ökad samverkan mellan stadsdelarnas inköpsverksamheter avseende upphandling och avtalsuppföljning men även inom inköp. Verksamheten tillhandahåller ett brett utbud av utbildningar inom inköp samt effektiviserar genom support och stöd inom stadens processer och vid inköp. Genom att höja stadens kompetens inom inköp bidrar verksamheten till att möjliggöra en hög grad av systemnyttjande och hög andel avtal som ansluts till stadens inköpssystem.

Verksamheten ska, tillsammans med stadsledningskontoret, fortsätta att utveckla kategoribaserad inköpsstyrning, gemensamma processer samt systemstöd för upphandling, avtalsförvaltning och inköpsanalys. Ytterligare etablering av fler inköpskategorier i stadens gemensamma kategoriorganisation ska löpande utredas.

Kontaktcenter

Kontaktcenter utvecklar systematiskt sin verksamhet för en effektiv och modern kundservice. Uppdrag och leverans ska motsvara invånarnas och uppdragsgivarnas förväntningar på en professionell kundtjänst och skapa hög tillgänglighet för stadens invånare för att möta de förväntningar de har på service och kvalitet i varje kontakt.

Kontaktcenter samverkar aktivt, i dialog med beställare och uppdragsgivare, för att säkerställa nytta och värde med både bastjänster och möjligheten till tilläggstjänster inom de frivilliga uppdragen. Kontaktcenter vill bidra till likställd service och hög tillgänglighet till invånarna och avlasta för beställarna till förmån för den egna individnära kärnverksamheten.

I syfte att utveckla verksamheten mot målet att utföra tjänsterna i balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service genomför förvaltningen ett projekt inom verksamhetsområde Kontaktcenter som ska vara klart till juni 2024. Projektet ska ta fram en transparent och harmoniserad prismodell som möjliggör förbättrade budget- och prognosunderlag för såväl verksamheten som för kunderna. Projektet ska även bidra till att effektiviseringsvinster ska omsättas till förbättrade arbetssätt, styrning och uppföljning i det dagliga arbetet samt att det tydliggörs i Kontaktcenters styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning. Den reviderade prismodellen ska kunna implementeras till prislista 2025. Arbetet kommer ske i nära samarbete med processägare inom stadsledningskontoret. Arbetet kommer också handla om att Kontaktcenter fortsätter jobba med breddning av kompetens för att skapa en mer flexibel organisation som ska vara mindre sårbar. Både för att förenkla för invånarna och för att använda resurserna mera effektivt.

Kontaktcenter fortsätter utvecklas med den nya kontaktcenterplattformen som implementerats. Detta för att bättre klara de behov av kvalitet, stabilitet, kostnadseffektivitet och flexibla och utvecklingsbara lösningar som behövs för att lättare möta gällande krav från invånare och företagare på service med hög kundnöjdhet.

Vidare utreds arbetet att utveckla ett handläggarsstöd för att möjliggöra ett stöd i vardagen för våra servicehandläggare så att de enkelt ska ha tillgång till en kunskapsdatabas. Den nuvarande samarbetsytan fyller inte längre sin funktion som en enkel väg till kompetensstöd i ärendehantering. Inom Kontaktcenters kundserviceverksamhet fortsätter arbetet med att se över hur ärenden registreras korrekt för varje uppdrag och varje kund. Detta arbete kommer även att knyta an till projektet med prismodell och översyn av tjänster och styrmodell.

Mäta kundnöjdhet

Serviceförvaltningen har i alla frågor målgruppens fokus, för nämnden utgörs målgruppen av kunder som är stadens alla förvaltningar och bolag samt de stockholmare som är i behov av stöd och service från framförallt Kontaktcenters tjänster.

En relationsinriktad kundundersökning är utformad för att följa upp hela kundrelationen. Undersökningen innefattar därför ett bredare spektrum av frågor än en transaktionsinriktad kundundersökning. I en relationsinriktad undersökning ställs ofta frågor om olika kvalitetsaspekter, övergripande kundnöjdhet samt kundlojalitet.

En relationsinriktad kundundersökning görs ofta årsvis och hjälper verksamheten att identifiera brister, förbättra kundnöjdhet och bevaka förbättringar över tid. Förvaltningen har i

budgeten ett uppdrag om att bidra till stadens samlade NKI, nöjd kund index.

De tre standardiserade frågorna som ingår i NKI-måttet lämpar sig bäst för att följa upp kundens helhetsupplevelse. Eftersom många olika organisationer använder sig av detta mått öppnar det upp för att följa över tid, kunna jämföra med andra verksamheter, organisationer eller för benchmark. Förvaltningen har valt att genomföra en kundundersökning om året för förvaltningens bastjänster och i den ställa de tre NKI-frågorna för att få ett samlat NKI-värde för förvaltningens bastjänster.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Antal kundfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	6 500 st		Tertial
Antal leverantörfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	5 600 st		Tertial
Antal lönespecifikationer per årsarbetare (lön och pension)	1 161 st		Tertial
De som kontaktar Kontaktcenter ska vara nöjda med kundservicen som helhet.	85 %		Tertial
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	67 NKI		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska fortsatt verka för att kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov sprids och används i övriga förvaltningars verksamhetsutveckling.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska genomföra en kundundersökning gällande bastjänsterna för verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	2024-01-01	2024-09-30
Förvaltningen ska implementera en intern digital strategi i syfte att säkerställa utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.	2024-01-01	2024-12-31
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	2024-06-30
Serviceförvaltningen ska införa en projektstyrningsmodell med årshjul i faser som taktar rapporteringen enligt stadens planeringsprocess och styrsystem (ILS). Detta i syfte att skapa helhetsperspektiv, kontroll, möjliggöra prioritering samt stärka nyttorealiserings från projekt.	2024-01-01	2024-12-31

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

Förvaltningen och främst verksamhetsområde upphandling och inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation. Uppbyggnaden av verksamhetsområdets hållbarhetsfunktion säkrar att arbetet inom ramen för stadens inköpsprocesser sker utifrån ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. Hållbarhetsfunktionen har en viktig roll i verksamheten i att kvalitativa avtal utifrån stadens mål kan ingås med upphandlade leverantörer.




Genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällena,


praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer som bidrar till en inkluderande arbetsmarknad. Förvaltningen följer de riktlinjer som tas fram hos arbetsmarknadsförvaltningens enhet för arbetsgivarsamverkan.

Förvaltningen tillhandahåller kvalitativa praktikplatser som bidrar till långsiktig kompetensförsörjning och som kan ge nya möjligheter till arbete.

Förvaltningens medarbetare, främst inom Kontaktcenter, har genom sitt uppdrag, bemötande och arbetssätt en viktig roll för att Stockholms stad ska upplevas näringslivsvänlig av näringslivet. Den vanligaste kontakten mellan förvaltningen och företagen sker vid till exempel tillståndsansökningar.

Förvaltningen berörs av stadens Näringslivspolicy och de fokusområden som handlar om att erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företag och entreprenörer. Därför kommer Kontaktcenter under året att följa och arbeta med att implementera kommande revidering av styrdokumentet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	6 st	Tas fram av nämnd	Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samarbete med arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, kulturnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, servicenämnden, socialnämnden, stadsbyggnadsnämnden, trafiknämnden, utbildningsnämnden och Stockholm Business Region AB se över och revidera stadens näringslivspolicy samt ta fram en bilaga till näringslivspolicyn med en etableringsstrategi för Stockholm	2024-01-01	2024-12-31

Nämndmål: Servicenämnden förenklar för näringslivet genom tydliga kontaktvägar för information och vägledning

Beskrivning

Förvaltningens medarbetare, främst inom Kontaktcenter, har genom sitt uppdrag, bemötande och arbetssätt en viktig roll för att Stockholms stad ska upplevas näringslivsvänlig av näringslivet.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens verksamheter bidrar till ett gott företagsklimat i Stockholms stad genom arbete inom ramen för näringslivspolicyns fokusområde om förbättrad service, tillgänglighet och myndighetsutövning.

Nämndmål: Servicenämnden säkerställer att kravställning i inköpsprocessen sker utifrån ekonomisk och social hållbarhet.

Beskrivning

Verksamhetsområde Upphandling och inköp har stöd av hållbarhetsfunktionen i att ställa ändamålsenliga krav och säkerställa efterlevnad av avtal.

Förväntat resultat

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

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

Nämndens insatser stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst genom att verksamhetsområde lokalplanering erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov.

Verksamheten är en resurs för att stödja förvaltningar och bolag i effektiv lokalanvändning och att säkra resurseffektiva lokalkostnader. Lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst. Från 2024 erbjuds en tjänst för att stödja med förändringsledning vid större lokalförändringar.

Lokalplanering tillhandahåller tjänster som projektledare och inredningsarkitekter vid ny-, om- eller tillbyggnader eller inhyrningar av lokaler. Exempelvis bistår lokalplanering socialförvaltningen i uppdraget beställansvar för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL) samt andra lokalprojekt.

Verksamhetsområde lokalplanering är systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS och administrerar den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen på uppdrag av kommunstyrelsen. Då hyresförhandlingsfunktionens uppdrag är relativt nytt och har utökats sker en löpande utveckling. Detta sker i nära samarbete med processägaren. Lokalplanering stödjer även vid behov i arbetet med lokalförsörjningsplaner, underhållsplaner och liknande.

Under 2024 kommer extra stort fokus läggas vid att stödja förvaltningarna i arbete med förändringar av och justeringar i Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad. Ett exempel på det är skrivningen: "I det fall staden som hyresgäst har ansvar för det inre underhållet ska underhållsplaner tas fram.". Även de tydliga skrivningarna i kommunfullmäktiges budget om att fler verksamheter ska övergå i egen regi kommer att påverka stadens behov av lokaler och bostäder.

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

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

Nämndens roll som arbetsgivare innefattar ansvaret för att medarbetarna ska erbjudas goda arbetsvillkor och en bra arbetsmiljö. Arbetsklimatet ska kännetecknas av öppenhet, respekt och en vilja att förstå andras perspektiv och möjlighet att bidra till innovationer och utveckling.

Ledarskapet ska präglas av de kompetenser som beskrivs i stadens chefsprofil; att ha en helhetssyn, att vara utvecklingsinriktad, mål och resultatorienterad, tydlig och att verka för samarbete. Ett långsiktigt utvecklingsprogram för förvaltningens chefer är påbörjat och kommer att fortgå under året. Programmet utgår ifrån stadens ledarskapsmodell "Full range leadership model" och syftar till att stärka cheferna i sitt ledarskap. Insatsen finansieras delvis med beviljat bidrag från omställningsfonden.

För att ses som en attraktiv och modern arbetsgivare har förvaltningen ett flexibelt arbetssätt, där medarbetare ges möjlighet att bedriva arbete från annan plats än kontoret när verksamheten så tillåter. Med ett aktivitetsbaserat arbetssätt som följs upp regelbundet ska lokalen stödja digitala arbetssätt och ge utrymme för ökat samarbete och underlätta erfarenhetsutbyte och vara flexibla för framtida förändrade förutsättningar. Förvaltningen delar kontor med arbetsmarknadsförvaltningens huvudkontor och har ett nära samarbete kring vissa funktioner och prövar löpande möjligheter till ytterligare samverkan.

Förvaltningen kommer att fortsätta att utveckla det långsiktiga arbetet för effektiva kundmöten med hög kvalitet. Genom utbildningsinsatser och införande av vardagscoacher inom de verksamheter som arbetar i nära kundkontakter ska såväl effektivitet och kvalitet öka i kundmötet och skapa en hög trivsel bland medarbetarna. Serviceförvaltningen kommer behöva ha stort fokus på leverans i enlighet med uppdragsbeskrivningar och gränssnitt. Kostnadsbesparande åtgärder med stram bemanning kan innebära att kunder uppleva en sänkning i tillgänglighet och servicenivå. Ett nära ledarskap och arbete med vardagscoacher kommer vara viktigt stöd till medarbetare i att anpassa förhållningssätt, service och tillgänglighet till strama ekonomiska förutsättningar.

Ytterligare aktivitet för att stärka det nära ledarskapet görs genom införande av systemstöd för




medarbetaruppföljning. Med utvecklat systemstöd kommer förvaltningen utveckla arbetet med måluppfyllelse på ett mer systematiskt sätt. Med ökade möjligheter att koppla individuella mål till verksamhetsmål förväntas tydligheten öka avseende varje individs arbete i uppdrag till kund. Ett mer systematiskt arbetssätt med tydligare uppföljning förväntas även skapa ökad nöjdhet med återkoppling och feedback av chef.

Sjukfrånvaron ska analyseras regelbundet. Förvaltningen ska ha ett aktivt arbete med tidiga signaler på ohälsa och åtgärder ska vid behov vidtas i syfte att sänka den längre sjukfrånvaron.

Rutinerna för det systematiska arbetsmiljöarbetet ska förtydligas under året. Årshjulet utvecklas för att säkerställa att alla medarbetare har den information och kunskap i stadens och förvaltningens arbetssätt kring väsentliga processer som förväntas. Rutiner för systematisk uppföljning av den lokala samverkan samt det arbetsmiljöarbete som bedrivits under året ska utvecklas i samband med kommande rapportering i ILS. Genom införande av regelbundna pulsmätningar skapas ett komplement till den årliga medarbetarundersökningen vilket ökar möjligheten att tidigt möta och förebygga upplevelser av stress eller annan ohälsosam belastning.

Förvaltningens kompetensförsörjningsplan beskriver behovet av att öka den digitala mognaden i syfte att klara av sitt uppdrag i en allt högre digitaliseringstakt i omvärlden. En analys har genomförts av den digitala mognaden och under året kommer utbildningsinsatser att genomföras inom det utvecklingsprojekt förvaltningen kallar "Digitala lyftet". Utbildningsinsatser kommer att genomföras såväl på bredd över hela förvaltningen, men även som riktade utbildningar för personer eller grupper. Projektet finansieras till stor del genom tidigare beviljade medel från omställningsfonden.

Ett identifierat behov som är nära kopplat till förvaltningens administrativa uppdrag, handlar om informationssäkerhet, dataskydd och informationshantering kopplat till offentlighet och sekretessområdet. Under året kommer interna utbildningsinsatser genomföras i syfte att bibehålla och höja kunskapen kring dessa frågor.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	84	83	År
 Sjukfrånvaro	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

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

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.

All rekrytering sker kvalitetssäkrat i enlighet med stadens rekryteringsprocess och digital referenstagning nyttjas. Vid chefsrekrytering är stadens chefsprofil styrande och urvalstester används för att stärka bedömningen i valet av slutkandidat i enlighet med kravprofil. Förvaltningens chefer har genom verksamhetsområde rekrytering alltid stöd och avlastning i sina rekryteringar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra utbildningsinsatser i syfte att höja den digitala mognaden inom förvaltningen genom projekt "Digitala lyftet".	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska ta fram och implementera en gemensam servicepolicy i syfte att utveckla och följa upp förvaltningens kundkommunikation.	2023-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska utveckla uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet och introducera chefer i att följa upp arbetet i stadens planeringsverktyg ILS	2024-01-01	2024-09-30
Serviceförvaltningens avdelningar/enheter ska under året testa och utvärdera konceptet Skugga en kollega hos annan avdelning/enhet inom förvaltningen	2024-01-01	2024-12-31

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

Nämndens insatser ska säkerställa verksamheternas kontinuitet vid oönskade händelser samt värna om säkerheten på arbetsplatsen. Verksamheten ska fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser och information ska behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Förvaltningens verksamheter ska vara väl rustade att fungera ändamålsenligt såväl till vardags som vid oönskade händelser. Att värna stadens funktionalitet innebär att ha förmåga att minimera konsekvenserna av oönskade händelser när de ändå inträffar, samt att skapa tillit hos allmänheten och andra aktörer att denna förmåga finns.

Förvaltningen har sedan 2023 ett uppdrag att samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager. Uppdraget innebär att överta etablerad drift av omsättningslager för visst medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel samt att utreda och påbörja etablering av ett centralt omsättningslager för vissa livsmedel och vissa förbrukningsvaror i syfte att höja stadens beredskapsförmåga. Utredningen har tagit fram fem styrande principer för fortsatt arbete:

- staden beslutar om att driften av det centrala omsättningslagret sker i egen regi,
- en särskild enhet, funktion, skapas för drift och hantering av lagret,
- dimensioneringen för vissa livsmedel är 7 dygn och för visst förbrukningsmateriel 14 dygn, med en ambition att över tid öka förmågan,
- budgetram för löpande driftskostnader samt inköp av livsmedel samt förbrukningsvaror i enlighet med föreslagen dimensionering utreds vidare i nästa steg
- omsättning sker genom att utvalda verksamheter utses att delta i omsättningen av lagrets produkter när så behövs.

Arbetet fortsätter under 2024 enligt utredningens inriktning, bilaga 2. Förvaltningen har i budget för 2024 ett delvis nytt uppdrag att i samarbete med stadsledningskontoret, förskoleförvaltningen, kulturförvaltningen, socialförvaltningen, utbildningsförvaltningen, äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna påbörja en viss drift av centralt omsättningslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel.

För att möjliggöra att viss drift av centralt omsättningslager påbörjas har serviceförvaltningen initierat ett projekt i enlighet med utredningens förslag. Leveranserna av projektets arbete överlämnas successivt till den driftsorganisation som är en del i projektets uppdrag att utforma och etablera. I bilaga 4 redovisar serviceförvaltningen plan för genomförande samt underlag för begäran om budgetjustering motsvarande 8,3 mnkr för detta ändamål.

För att möta den generella ambitionshöjningen för civilt försvar och den nya myndighetsstrukturen har Stockholms stad en ny struktur och sektorsorganisation för stadens arbete med civil beredskap. Syftet är att skapa organisatoriska förutsättningar och en tydlig ansvarsfördelning som bidrar till en sammanhållen, ändamålsenlig och verksamhetsfokuserad beredskapsplanering i hela staden. På så sätt speglar staden den nationella strukturen för civil beredskap.

Serviceförvaltningen har liksom de flesta nämnder och bolag ett uppdrag i budget 2024 om att delta i arbetet inom stadens sektorsorganisation för civil beredskap. Serviceförvaltningen är utsedd till att vara sektorsansvarig förvaltning för beredskapsområde Livsmedelsförsörjning och dricksvatten. Beredskapssektorns arbete är gemensamt för de nämnder och bolag som ingår i respektive sektor. Den sektorsansvariga förvaltningen har dock ett särskilt ansvar för att bland annat få till stånd samverkan inom beredskapssektorn och med andra med andra beredskapssektorer och beredskapsområden samt sektorsansvarig myndighet.




För serviceförvaltningens del innebär det att planera för samverkan, vara sammankallande, dela upp verksamhetsspecifika frågor, ta fram sektorsspecifika risk- och sårbarhetsanalyser och beslutsunderlag. För att möta stadens ambition och få reell effekt bedömer förvaltningen att detta uppgår till motsvarande en halvtidstjänst. Servicenämnden kommer enligt instruktion fakturera stadsledningskontoret motsvarande 0,5 mnkr avseende finansiering för att driva och samordna beredskapssektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten.



Förvaltningen arbetar aktivt, genom verksamhetsområde upphandling och inköp, med avtalsförvaltning i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag. Verksamhetsområdet arbetar med att ansluta många

av stadens avtal till stadens inköpssystem. Genom att erbjuda kvalitativa utbildningar inom inköp höjs stadens kompetens och andelen elektroniska inköp ökar i staden i syfte att säkerställa att inköp sker av rätt produkter eller tjänster och ifrån rätt leverantör.

Information utgör kärnan i förvaltningens verksamheter och ska skyddas i enlighet med stadens riktlinje för informationssäkerhet. Under året ska förvaltningen fortsätta ha informationssäkerhet som återkommande tema på chefsforum för att upprätthålla kompetens och rutiner. Förvaltningen ska även prioritera att fastställa strukturer för informationssäkerheten inom de nya budgetuppdragen gällande centralt omsättningslager och sektorsansvar. Förvaltningen kommer fortsätta utveckla rutiner för att tydliggöra informationssäkerhet i inköpsprocessen.

Genom information och utbildning kring informationshantering och dataskyddsfrågor höjs medvetenheten och skapar en större beredskap kring frågorna. Otillåten påverkan ska uppmärksammas särskilt under året.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
 Andel elektroniska inköp	90 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År
 Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	81 %	81 %	År
 Genomförda åtgärder inom risk- och sårbarhetsanalys	100 %	100 %	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Kommunstyrelsen ska i samarbete servicenämnden och miljö- och hälsoskyddsnämnden utreda hur miljöspendanalys kan införas på stadens inköp	2024-01-01	2024-12-31
 Servicenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen, förskolenämnden, kulturnämnden, socialnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna påbörja viss drift av centralt beredskapslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel i syfte att höja stadens beredskapsförmåga	2024-01-01	2024-12-31

Nämndmål: Servicenämndens tjänster stärker stadens beredskapsförmåga och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. 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
Förvaltningen kommer under året att genomföra prioriterade åtgärder inom arbetet med informationssäkerhet enligt "Ledningens genomgång", bilaga.	2024-01-01	2024-12-31



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen kommer utifrån risk- och sårbarhetsanalyser säkerställa att det finns kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamhetsprocesserna utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska genomföra en krisledningsövning.	2024-01-01	2024-06-30
Förvaltningen ska inom objektstyrning för lokala KCP säkerställa och dokumentera kontinuitetsplan utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska inom objektstyrning för ärendehanteringssystemet säkerställa och dokumentera kontinuitetsplan utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31
Förvaltningen ska ta fram och implementera ledningssystem för informationshantering och arkiv.	2024-01-01	2024-12-31

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

Arbetslivskriminalitet är ett allvarligt samhällsproblem som drabbar både arbetstagare och företag. Företag som följer lagar och regler riskerar att konkurreras ut av oseriösa aktörer. Verksamheten upphandling och inköp har en nyckelroll för att förebygga arbetslivskriminalitet eftersom kriminaliteten ofta förekommer i branscher där tjänster upphandlas av det offentliga.

Att arbeta för att oseriösa aktörer inte ska vara verksamma inom stadens verksamheter bidrar holistiskt till att fler av de mål som finns inom välfärden nås. En oseriös aktör kan påverka mer än endast ekonomi, de påverkar även arbetstagare, sund konkurrens, miljömål och i slutändan förtroendet för staden.

Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar med avtalsförvaltning i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag. Verksamhetsområdet arbetar med att ansluta många av stadens avtal till stadens inköpssystem. Genom att erbjuda kvalitativa utbildningar inom inköp höjs stadens inköpskompetens och andelen elektroniska inköp ökar i staden i syfte att säkerställa att inköp sker av rätt produkter eller tjänster och ifrån rätt leverantör.

Verksamhetsområde rekrytering bidrar med sin kvalitetssäkrade rekryteringsprocess till att minska risken för felrekryteringar och att relevanta bakgrundskontroller görs när så krävs enligt lag eller är befogat utifrån situation samt är förenligt med gällande lagstiftning. Vid behov tas kontakt med stadens säkerhetsavdelning.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar genom inköpsprocessen till att motverka ekonomisk och arbetslivsorienterad brottslighet inom stadens verksamheter.

Beskrivning

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.

Förväntat resultat

Stadens verksamheter använder avtal som motverkar välfärdsbrott och därmed främjar 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

Kommunstyrelsen har utsett målansvariga nämnder för de 17 olika målen i Agenda 2030. Servicenämnden är inte utsedd som målansvarig men bidrar till dessa mål. Stadens prioriterade områden för hållbarhetsarbetet är ökad jämställdhet, öka den sociala inkluderingen, minskad ojämlikhet och minskad klimatpåverkan.

Förvaltningen ser främst möjligheter att skapa goda förutsättningar för minskad klimatpåverkan. Genom att uppfylla kraven i stadens miljöprogram, med tillhörande handlingsplaner, bidrar förvaltningen till de globala målen om hållbar konsumtion och produktion samt att bekämpa klimatförändringarna.

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

Förvaltningen bidrar till 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.

Förvaltningen möter stockholmarna främst via Kontaktcenter och tack vare medarbetarnas kompetens och professionella bemötande ökar tilliten för staden. Förvaltningens arbete genom inköpsprocessen bidrar till att försvåra för oseriösa aktörer att vara verksamma inom stadens verksamheter. En oseriös aktör kan påverka mer än endast ekonomi, de påverkar även arbetstagare, sund konkurrens, miljömål och i slutändan förtroendet för staden.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad genom att via Beställningscentralen kvalitetssäkra flödet för stadens beställningar av persontransporter. Genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällen, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer som bidrar till en inkluderande arbetsmarknad.

Serviceförvaltningen arbetar aktivt med jämställdhetsintegrering genom att säkerställa att samtliga medarbetare i början av sin anställning genomgår förvaltningens interna utbildning i jämställdhetsintegrering. Därigenom säkerställs att samtliga medarbetare medvetandegjorts vikten av att ständigt beakta dessa frågor i det dagliga arbetet och i mötet med invånarna. Inför den årliga löneöversynen görs en kartläggning och analys av löneläget inom förvaltningen i syfte att fånga upp eventuella ojämlikheter i lönesättning mellan män och kvinnor. Vid nyanställningar används genomgående en kompetensbaserad rekrytering, vilket säkerställer att val av kandidater och anställning sker oaktat kön. På så sätt bidrar

förvaltningen till mål nummer 5 om jämställdhet.

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 och grundskolor följer kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola samt beaktar barnkonventionen.

Inom staden pågår arbete att i enlighet med kvalitetsprogrammets förhållningssätt forma en kontaktstrategi och insatser för att parallellt modernisera stadens utbud av digital service både för invånare och för företagare. En kontaktstrategi ska ge vägledning och styrning kring hur och i vilka kanaler stadens ska kommunicera kring service och tjänster. Serviceförvaltningen deltar i och följer detta arbete noga då det är avgörande för Kontaktcenters framtida uppdrag och utveckling av stadens strategi för vilka kanaler, digitala och andra, som ska gälla samt vilka servicegarantier invånaren kan förvänta sig av stadens service och tjänster.

Verksamhetsområde rekrytering har en systematisk omvärldsbevakning av fördomsmedveten rekrytering och arbetar löpande med att förfina och utveckla rutiner. En arbetsgrupp bidrar löpande till hela verksamhetsområdets kompetensutveckling inom området och detta förs vidare till stadens rekryterande chefer i de uppdrag verksamheten utför. Samtliga medarbetare inom verksamhetsområdet har genomgått HBTQ-utbildning enligt stadens upplägg. Verksamhetsområdet utbildar samtliga anställda inom förvaltningen i normmedvetenhet och jämställdhet.

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad.

Beskrivning

Kontaktcenter har goda möjligheter att skapa tillgänglighet och delaktighet för alla invånare och är den självklara kontaktvägen för information om stadens service och verksamheter. Genom verksamhetsområde rekrytering har stadens chefer tillgång till ett kvalitetssäkrat och fördomsmedvetet konsultstöd i sina rekryteringar. Verksamheten erbjuder bland annat rekryteringsprocesser utan personligt brev.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad genom att via Beställningscentralen kvalitetssäkra flödet för stadens beställningar av persontransporter.

Genom att utgå ifrån Agenda 2030 bidrar upphandling och inköp till ökad jämställdhet och ökad social inkludering.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster avseende kontaktvägar in till Stockholms stad, fördomsmedveten rekrytering och beställningscentralen för persontransporter bidrar till att nå de globala målen i Agenda 2030.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten	97 %		Tertial
Andel kunder som tycker att de fått bra stöd i att arbeta kompetensbaserat och fördomsmedvetet i syfte att undvika diskriminering	97 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Samtliga enheter på förvaltningen har genomgått intern utbildning i jämställdhet och normmedvetenhet.	2023-10-01	2024-05-31

Redovisning av ekonomi

Nämndens ekonomiska förutsättningar

I det följande redovisas förvaltningens ekonomiska förutsättningar för året.

Utöver ärendet redovisas i blanketter (bilaga 1) nämndens budget, kostnadsanalys, omslutningsförändringar, investeringar, samt resultatenheter. Vidare biläggs förslag till prislista för nämndens tjänster.

Budgetförutsättningar

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

Förvaltningen är stadens kompetenscenter som har både en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade inriktning på kompetens. Förvaltningen konstaterar också att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade, en situation som väntas fortgå under 2024.

De totala kostnaderna för 2024 är budgeterade till 330,4 mnkr inkl. begärd budgetjustering om 18,6 mnkr.

Kostnaderna finansieras främst av stadsinterna försäljningsintäkter (305,2 mnkr) reglerade i avtal mellan servicenämnd och respektive övriga nämnder och bolag. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa. De ekonomiska förutsättningarna kan ändras under budgetåret beroende på förändringar i volymer och efterfrågan på förvaltningens tjänster.

Avdelningen Digitalisering it och telefoni, etablerad på serviceförvaltningen under 2023, planeras vara helt självförsörjande från år 2026 (självkostnadspris). Under etablering och tillväxtfasen 2023 - 2025 kommer det finnas uppstartskostnader som inte debiteras stadens

förvaltningar. För att täcka dessa kostnader kommer förvaltningen ansöka om finansiellt etableringsstöd på 0,8 miljoner kronor för 2024 från centralt avsatta medel för smart stad och kvalitetsprogrammet.

Serviceförvaltningen begär en budgetjustering om totalt 18,6 miljoner kronor (se specifikation under avsnitt *budgetjusteringar*, bilaga 2 samt bilaga 3).

Serviceförvaltningens intäkter beräknas utifrån prislistan som ska utgå 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. Förvaltningen har betydande kostnadsökningar under 2023 och 2024 till följd av främst ökade lönekostnader på totalt 7,4 %. Lönekostnaderna står för ca 85 % av förvaltningens totala kostnadsmassa.

I beräkningsunderlaget till prislistan 2024 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster avvikande från förvaltningens självkostnad. Priserna täcker inte kostnadsökningar för löneavtalens utfall, ökat personalomkostnadspålägg och indexuppräknings. Priserna för obligatoriska tjänster avviker därmed från självkostnadsprincipen enligt regler för ekonomisk förvaltning då samtliga kostnader inte täcks med prissättning 2024. De ansträngda finansiella förutsättningar som råder för staden i stort motiverar tillfällig avvikelse från självkostnad 2023 och 2024.

Serviceförvaltningen budgeterar ett nettounderskott om 6,6 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar.

I kommunfullmäktiges budget har servicenämnden fått i uppdrag att genom effektivisering erbjuda nuvarande obligatoriska tjänster med en prissänkning om motsvarande en procent. Serviceförvaltningen kan konstatera att även bibehållen prisnivå och konstanta uppdrag är en effektivisering, då indexuppräkning för lönerevision samt inflation inte görs. Budgeterat underskott baseras även på utmaningen att anpassa verksamheten till minskad efterfrågan på vissa tilläggstjänster.

Förvaltningen vidtar åtgärder för att hantera obudgeterade kostnadsökningar under 2024. Åtgärderna utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt restriktivitet vid återbesättande av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans för förvaltningen att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtligt kundernas efterfrågan inom flera tjänsteområden är fortsatt hög.

Budgeten är osäker då påverkan från utveckling inom konjunktur, inflation, arbetslöshet och statsbidrag medför en stramare ekonomi hos förvaltningar och bolag vilket resulterar i en mer osäker efterfrågan på serviceförvaltningens tilläggstjänster. De osäkra ekonomiska omvärldsfaktorerna leder också till att volymerna i serviceförvaltningens verksamheter är svårare att prognostisera vilket skapar utmaningar i bland annat bemanningsplanering.

Av resultatfonden tas 6,6 mnkr i anspråk, inom gällande regelverk, för att hantera omställning av verksamheten samt för tidigare beslutade utvecklingskostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för genomförande av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt. Utvecklingsinsatserna avser bland annat



utbildningsinsatser, ledarskapsutveckling och verksamhetsutveckling.

Budget per verksamhet

För nämnden gäller att budgeten ska redovisas i tabellform enligt nedan, uppdelning per verksamhetsområde görs i enlighet med stadens centrala krav.

I nämnd och administration ingår kostnader för nämnd, förvaltningschef, administrativa avdelningen samt övriga gemensamma kostnader som t.ex. lokalkostnader. Under nämnd och administration ingår också, under dess tillväxtfas den operativa stödfunktionen för interna konsulter inom digitalisering.

Budgeterade kostnader för utvecklingsavdelningen avser kostnader för personal samt utveckling av it och telefoni. Här ingår även kostnader för förvaltning och utveckling av objekt ärendehanteringssystem samt förvaltning av stadens Kontaktcenterplattform (KCP)

Avdelning	Kostnader			Finansiering				Resultat efter disposition
	Verksamhetens kostnader	Fördelning av overheadkostnader	Totala kostnader	Försäljning	Budgetjustering	Uttag resultatfond	Totalt finansiering	
Nämnd och administration	40,0	-30,1	9,9	0,0	8,6	1,3	9,9	0,0
Digitalisering, it och telefoni	21,5	4,3	25,8	25,8	0,0	0,0	25,8	0,0
Lön och pension	44,1	11,2	55,3	55,3	0,0	0,0	55,3	0,0
Upphandling och inköp	56,8	8,2	65,0	54,7	9,8	0,5	65,0	0,0
Ekonomi	64,6	14,9	79,6	78,1	0,0	1,5	79,6	0,0
Kontaktcenter	43,1	12,3	55,4	54,1	0,0	1,3	55,4	0,0
Utvecklingsavd.	28,5	-25,8	2,8	2,0	0,2	0,5	2,8	0,0
Rekrytering	17,7	2,9	20,6	19,0	0,0	1,6	20,6	0,0
Lokalplanering	14,1	2,0	16,0	16,0	0,0	0,0	16,0	0,0
Totalt	330,4	0,0	330,4	305,2	18,6	6,6	330,4	0,0

Verksamhetsområde ekonomi har i enlighet med sitt uppdrag under 2023 arbetat för att effektivisera verksamheten. Som ett led i detta minskar verksamheten antal årsarbetare med cirka en årsarbetare 2024 jämfört med budgeterat antal 2023. Under 2023 blev utfallet av antal årsarbetare högre än budgeterat. Orsakerna till det högre utfallet var främst höga volymer inom främst leverantörsreskontra och dels ett utökat behov för att hantera årets sammanläggningar av stadsdelsförvaltningar. I jämförelse med faktiskt utfall 2023 är förändringen i budgeterat antal årsarbetare således ännu större, cirka 3 färre 2024 än 2023. Samtidigt pågår stadsledningskontorets genomlysningar av stadens ekonomiprocesser under 2023 och 2024. I avvaktan på resultatet av dessa genomlysningar görs inga ändringar av

verksamhetens uppdrag. Verksamheten går därför in i 2024 med oförändrade priser och oförändrat uppdrag jämfört med 2023. Med de ökade kostnaderna rådande löneläge bär med sig innebär detta att det inte är möjligt att hålla självkostnad för verksamhetens bastjänster - trots effektivisering i form av minskning av antal resurser samt återhållsamhet i alla kostnader. Verksamheten går därför in i 2024 med ett budgeterat underskott om cirka 1,5 mnkr och att det kommer bli en utmaning att leverera enligt uppdrag under året med bibehållen kvalitet.

Under hösten 2023 vittnar verksamhetsområde rekrytering om en markant nedgång i antalet inkomna uppdrag, vilket påverkar förvaltningens budget 2024. Tröghet i att ställa om personalresurser till minskad efterfrågan leder till att verksamheten budgeterar ett underskott. Under året vidtar verksamheten kostnadsbesparande åtgärder för att ha en ekonomi i balans.

För verksamhetsområde upphandling och inköp är e-handelsuppdraget fortsatt underfinansierat. Enheten har en minimibemanning för att upprätthålla verksamheten och ser inte att efterfrågan av tilläggstjänster kommer att uppväga enhetens kostnader.

Inom verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm budgeteras för ett underskott i verksamheten till följd av avsaknad av balans mellan intäkter och verksamhetens kostnader inom flera svarsgrupper. Verksamheten vidtar under 2024 omfattande åtgärder och går in i ett betydande förändringsarbete för att anpassa verksamheten till breddad kompetens, tillgänglighet, god service och nytt kostnadseffektivt arbetssätt med en ny och mer transparent prislista för 2025.

Ekonomiska förändringar mellan åren 2022-2024

Ekonomiskt utfall	År 2022 (bokslut)	År 2023 (budget)	År 2023 (prognos okt)	År 2024 (budget)
Kostnader	283,6	312,2	310,3	330,4
Intäkter	290,8	299,3	291,6	305,2
Resultat före disposition	7,2	-12,9	-18,7	-25,2

Ökade intäkter och kostnader mellan 2022 och 2024 avser främst utökade uppdrag som exempelvis nya avdelningen digitalisering, it och telefoni. Ökade kostnader avser också budgetuppdrag som etablering och drift av centralt beredskapslager/omsättningslager för medicinskt skyddsmaterial, livsmedel och visst förbrukningsmaterial.

Investeringar

Serviceutskottet har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsmedel från kommunfullmäktige avseende investeringar i maskiner och inventarier (se bilaga 1).

Försäljningar av anläggningstillgångar

Resultatenheter

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt gällande regelverk. Enligt månadsprognos per november 2023 uppgår budgeterad ingående balans av resultatfonden 2024 till 14,8 mnkr. För 2024 budgeteras att 6,6 mnkr tas i anspråk av resultatfonden, inom gällande regelverk, för att hantera omställning av verksamheten samt för tidigare beslutade utvecklingskostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för genomförande av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt. Utvecklingsinsatserna avser bland annat utbildningsinsatser, ledarskapsutveckling och verksamhetsutveckling.

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Budgetjusteringar

Serviceförvaltningen begäran budgetjustering om totalt 18,6 mnkr fördelat på följande poster:

- 8,8 mnkr avseende driftskostnadsneutralisering av ökade personalomkostnadspålägg.
- 8,3 mnkr för etablering och drift av centralt beredskapslager/omsättningslager för medicinskt skyddsmaterial, livsmedel och visst förbrukningsmaterial
- 1,5 mnkr för inrättande av en hållbarhetsfunktion.

Budgetjustering avseende 8,8 mnkr innebär kostnadsneutralisering av ökade personalomkostnadspålägg. Personalomkostnadspålägget ökar från 41,05 procent 2022 till 46,4 procent under 2023 och 2024.

Budgetjustering avseende 8,3 mnkr för etablering och drift av centralt beredskapslager/omsättningslager för medicinskt skyddsmaterial, livsmedel och visst förbrukningsmaterial består av två delar vilka specificeras i bilaga 4. Projektkostnaderna beräknas uppgå till 3,5 mnkr och består av kostnader för serviceförvaltningens resurser i projektet. Projektet föreslås att genomföras i två faser där den första, utformning av plan för inköp av varor, utformning av lagerlokaler, utformning av processer för lagerhantering samt utformning och etablering av driftorganisation genomförs med en hög grad av involvering av berörda verksamheter. Projektets andra fas, uppbyggnad av lagret, planeras ske genom successiv överlämning av leveranser till nyetablerad funktion för drift av lagret.

Driftskostnaderna beräknas uppgå till 4,8 mnkr. Utöver den årliga kostnaden för befintlig lager om 3,0 mnkr beräknas driftskostnaderna bestå i etableringen av ny driftorganisation på serviceförvaltningen. Några utökade löpande kostnader för lokalhyra, försäkring och bevakning omfattas inte då utökning av antal lagerplatser förväntas ske tidigast 2025.

Kostnaden för inköp beror på vilken typ av varor och vilken mängd som ska lagras, vilket projektgruppen kommer analysera och därefter ta fram förslag över. Vissa varor kan komma att behöva upphandlas, vilket innebär en utökad kostnad samt att inköp fördröjs. Varorna ska

vara ett komplement till verksamheternas egna lokala beredskapslager. Inköp bör därför planeras och genomföras i dialog med de olika verksamheternas lokala arbete med att upprätta beredskapslager. Uppbyggnaden av dessa lokala lager föreslås att prioriteras med hänsyn till finansiering men även med hänsyn till leverantörernas varutillgång som kan komma att påverkas av de stora beställningar som troligen sker under året. Serviceförvaltningen kommer att återkomma i ärendet tertialrapport 1 eller tertialrapport 2 med beräkningar och äskande om budgetjustering för varuinköp i linje med stadens ambitioner kring dimensioneringstakt.

Budgetjustering avseende 1,5 mnkr för inrättande av en hållbarhetsfunktion säkrar att upphandling och avtalsförvaltning sker utifrån ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. Mål inom miljö och klimat samt ekonomiskt och social hållbarhet efterlevs, prioriteras och tolkas som underlag för kvalitativa avtal med upphandlade leverantörer. Upphandlare och avtalsförvaltare har stöd av hållbarhetsfunktionen i att efterleva, prioritera och tolka målen.

Omslutningsförändringar

Omslutningen om 305,2 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens nämnder och bolag (se bilaga 1).

Medel för lokaländamål

Övriga ekonomiska redovisningar

Systematiskt kvalitetsarbete

Stadens system för integrerad styrning och ledning stödjer verksamheterna att ha tydligt fokus på resultat. Nämndens strategiska arbete med kvalitetsutveckling utgår från fokus på resultat och effekter för kunder. Resultatperspektivet finns med i verksamhetsplanering, uppföljning, och rapportering.

I linje med stadens kvalitetsprogram ska förvaltningen ha målgruppens fokus. För serviceförvaltningens del är målgruppen kunder, i form av förvaltningar och bolag, samt medborgarna i kontakter med Kontaktcenter. Styrsignalerna i programmet är tydliga ur ett kundperspektiv och förvaltningen arbetar med att kunderna får en effektiv och god service. Kundernas synpunkter värdesätts, tas tillvara och utgör en viktig grund för kvalitetsutveckling. Förvaltningen kommer under året fortsätta arbetet med att utveckla förvaltningens hantering av synpunkter och klagomål.

Innovationer och digitala arbetssätt leder till effektivitet och ökad kvalitet för verksamheten. Utveckling av nya arbetssätt har som avsikt att underlätta vardagen för förvaltningens kunder och avlasta förvaltningens medarbetare. Under år 2024 kommer förvaltningen fastställa och implementera en digital strategi i syfte att öka kvaliteten och systematiken i kommande digitaliseringsprojekt.

Kundundersökningar - NKI och NPS

Enligt stadens kvalitetsprogram är en aktiv dialog med stadens målgrupper en viktig grund för

att kunna bibehålla och utveckla kvaliteten i verksamheterna. För att kunderna ska kunna vara involverade i förvaltningens utveckling krävs såväl dagliga som strukturerade och systematiska dialoger där de ges möjlighet att bidra utifrån sina olika förutsättningar. Förvaltningen gjorde under 2023 ett omfattande arbete med att omhänderta kvalitetsprogrammets intentioner, bland annat enades förvaltningen om vilka typer av kundundersökningar som ska göras.

För att skapa en mer harmoniserad uppföljning av de frivilliga tjänsterna har förvaltningen valt att utveckla de transaktionsundersökningar som genomförs efter varje avslutat uppdrag. En transaktionsinriktad kundundersökning är utformad för att följa upp enskilda transaktioner. För de frivilliga tjänsterna innebär det att följa upp hur nöjd kunden är med utförd service eller en såld tjänst. Eftersom det ofta bara är den senaste aktuella interaktionen som mäts ställs ett litet antal frågor kring den enskilda transaktionen. Man mäter helst i direkt i samband med, eller kort efter en interaktion har skett, främst för att få god svarsfrekvens men även för att medarbetarna snabbt ska få feedback på sitt agerande.

Förvaltningen har valt att under 2024 utöka dessa undersökningar med en etablerad undersökningsfråga, som kommer att ge ett resultat som är jämförbart med liknande tjänster, samt möjliggöra jämförelser mellan verksamhetsområdena. Metoden heter NPS, net promoter score, och är ett nyckelmått som bygger på en enda fråga: "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera tjänsten/servicen till en vän eller kollega?". NPS-frågan besvaras på en elvgradig skala från 0-10. De som ger betyget 0-6 betecknas Detractors, de som anger betyget 7-8 kallas Passives och de som ger betyget 9 eller 10 är så kallade Promoters. Net promoter score kan anta ett värde mellan -100 och 100. För att få fram värdet på NPS räknar man andelen svar som angivits på betygen 9-10 och drar sedan bort andelen som givit något av betygen 0-6. Ju högre än 0, desto mer kundcentrerat. En poäng runt 30 är mycket bra. När man en poäng på 50 är det utmärkt, och över 70 är exceptionellt.

En relationsinriktad kundundersökning är utformad för att följa upp hela kundrelationen. Undersökningen innefattar därför ett bredare spektrum av frågor än en transaktionsinriktad kundundersökning. I en relationsinriktad undersökning ställs ofta frågor om både om olika kvalitetsaspekten, övergripande kundnöjdhet samt kundlojalitet.

En relationsinriktad kundundersökning görs ofta årsvis och hjälper verksamheten att identifiera brister, förbättra kundnöjdhet och bevaka förbättringar över tid. Förvaltningen har i budgeten ett uppdrag om att bidra till stadens samlade NKI, nöjd kund index.

De tre standardiserade frågorna som ingår i NKI-måttet lämpar sig bäst för att följa upp kundens helhetsupplevelse. Eftersom många olika organisationer använder sig av detta mått öppnar det upp för att följa över tid, kunna jämföra med andra verksamheter, organisationer eller för benchmark. Förvaltningen har valt att genomföra en kundundersökning om året för förvaltningens bastjänster och i den ställa de tre NKI-frågorna för att få ett samlat NKI-värde för förvaltningens bastjänster.

För de verksamheter som bedriver kundtjänstverksamhet kommer det under 2024 att införas sms-enkätuppföljning istället för dagens metod med uppringning. Detta för att öka svarsfrekvensen och få in kundens upplevelse i den löpande verksamhetsutvecklingen.

Förvaltningen kommer under 2024 lägga särskilt fokus på att utveckla följande områden

Serviceförvaltningen ska införa en projektstyrningsmodell med årshjul med faser som taktar rapporteringen enligt stadens styrsystem (ILS). Detta i syfte att skapa helhetsperspektiv, kontroll, möjliggöra prioritering samt stärka nyttorealiseringsfrån projekt. Arbetet kommer ledas och samordnas av en projektkontorsfunktion där projektstyrningsmodellens faser innefattar:

- **Initiera**
I fasen analyseras tidigare års projekt och nyttillkomna projekt identifieras. Projekten samlas till en huvudlista och kategoriseras efter typ. Syftet med fasen är att samla ihop och skapa en överblick.
- **Strukturera**
Under fasen analyseras förvaltningens projekt och förslag till prioritering samt nytto- och ekonomisk kalkyl tas fram och nyttan utvärderas.
- **Hantera**
Syftet med fasen är att vårda och styra projekten, exempelvis genom att omprioritera, tillföra extra resurser, pausa eller avsluta projekt. Rapportering sker till tertialrapport 1 och 2.
- **Utvärdera**
Projekten utvärderas efter uppnådd nytta och måluppfyllelse. Fasen syftar till kunskapsöverföring, identifiera behov av kompetensutveckling och resursbehov

Projektstyrningen innefattar även ett projektledarstöd och mentorskap för att stötta projektledare i deras roll och uppdrag. Stöd och mentorskap stärker gemenskapen och möjliggöra lärande. Implementeringen av stöd och mentorskap sker gradvis och efter behov under året.

För att skapa en gemensam förståelse för nyttorealiserings, effekthemtagning och implementering i projekt kommer reflektionssamtal ske i förvaltningsledningen. För att skapa ytterligare samsyn tas definitioner och typologier i projekt fram gemensamt inom förvaltningen.

Projektstyrningen startar med införande av årshjulet. Övriga aktiviteter införs flexibelt under 2024, alternativt startar när behov uppstår.

Serviceförvaltningen kommer under verksamhetsår 2024 via pilot på avdelningen Lokalplanering testa ett digitalt stöd för projektledning och genomförande. Projektstödet förväntas inbringa nyttorna, *ökade intäkter* genom att tidsbesparing inom administration och *bibehålla kundnöjdhet* genom att ökad kvalitet i lokalplaneringstjänster till kund.

Mot bakgrund av konceptet ”skugga en kollega” framtaget av stadsledningskontoret, kommer serviceförvaltningens avdelningar/enheter att testa och utvärdera konceptet Skugga en kollega hos annan avdelning/enhet inom förvaltningen under 2024, detta i syfte att öka det tvärfunktionella samarbetet på förvaltningen för att skapa mer värde för staden som helhet.

Övrigt