



2024-01-26

**Handläggare**  
Maria Wedenlid  
Telefon:

**Till**  
Servicenämnden

## Verksamhetsberättelse VB 2023 för Servicenämnden

### Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsberättelse med bokslut för 2023 med tillhörande bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden begär att ackumulerat resultat om 17,1 mnkr avseende resultatenhetens fond överförs till 2024.
3. Paragrafen justeras omedelbart  
Charlotte Goliath  
Förvaltningschef

Servicenämnden

maria.wedenlid@stockholm.se  
start.stockholm

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys .....</b>	<b>4</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>	<b>5</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid .....	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan .....	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet .....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv .....	13
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar .....	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer .....	19
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 .....	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....	38
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med .....	39
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	41

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	43
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	48
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	50
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>52</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	52
Resultatenheter .....	59
Investeringar .....	59
Försäljningar av anläggningstillgångar.....	60
Verksamhetsprojekt (driftprojekt) .....	60
Ombudgeteringar .....	60
Medel för lokaländamål.....	60
Analys av balansräkning.....	60
Övrigt.....	61
<b>Särskilda redovisningar.....</b>	<b>61</b>
<b>Bedömning av nämndens interna kontroll .....</b>	<b>61</b>
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>62</b>
<b>Systematiskt arbetsmiljöarbete .....</b>	<b>67</b>
Checklista för årlig uppföljning.....	67
<b>Övrigt .....</b>	<b>68</b>

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Bilaga 1 Blankettset*

*Bilaga 2: Bilaga 2 Resultat och balansräkning uh018*

*Bilaga 3: Bilaga 3 Utredning Kontaktcenter som en väg in sociala frågor 2023*

*Bilaga 4: Bilaga 4 Utredning centralt omsättningslager*

*Bilaga 5: Bilaga 5 GDPR rapport Serviceförvaltningen 2023*

*Bilaga 6: Bilaga 6 Nyckeltal 2023 Servicenämnden\_12135184\_20231115102922*

*Bilaga 7: Bilaga 7 Uppföljning av intern kontroll Servicenämnden*

## Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål och att verksamheten har bedrivits utifrån styrdokument och direktiv till samtliga nämnder och bolagsstyrelser. I verksamhetsberättelsen redovisar förvaltningen uppnådda resultat och redovisar eventuella avvikelser för verksamhet och ekonomin jämfört med verksamhetsplanen.

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

Servicekommittén har utformat fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla. Förvaltningen uppskattar att tre av de tillhörande nämndmålen och samtliga mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året. Dock har förvaltningen haft svårigheter i att nå nämndmålen *Servicekommittén ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området* och *Servicekommittén ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om äldreomsorg* och har därför redovisat delvis uppfyllnad av målen.

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

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

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

Servicekommittén har 11 nämndmål som alla helt eller delvis bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder*. Det nämndmål som förvaltningen bedömt som enbart delvis kommer att nås under året är *Servicekommittén har en ekonomi i balans*.

### **Periodens resultat**

Förvaltningen redovisar ett underskott på 2,8 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Serviceförvaltningens intäkter beräknas utifrån prislistan som utgår från självkostnad i enlighet med Kommunfullmäktiges Regler för ekonomisk förvaltning. För att uppnå självkostnad ska intäkterna täcka förvaltningens alla kostnader för att kunna uppnå en budget i balans. I beräkningsunderlaget till prislistan under hösten 2022 saknades säker information om 2023 års avtalsrörelse och inflationstakt. Under 2023 är därför delar av löneavtalets utfall, ökat personalomkostnadspålägg och indexuppräknning av avtal obudgeterade kostnadsökningar.

Förvaltningen har under året vidtagit åtgärder för att hantera obudgeterade kostnadsökningar och uppnå en ekonomi i balans under 2023. Det är en utmaning för verksamheten att minska kostnaderna, hålla ledtider och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som

volymerna inom bastjänsterna ökar och kundernas efterfrågan är hög.

### **Uppföljning av direktiv till samtliga nämnder och bolagsstyrelser**

Kommunfullmäktiges direktiv till samtliga nämnder och bolagsstyrelser förtydligar vilka särskilt prioriterade områden där förvaltningar och bolag behöver utveckla samverkan och gemensamma processer. Servicenämndens grunduppdrag är att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningar och bolag. Förvaltningen verkar därmed för en ändamålsenlig och effektiv administrativ överbyggnad som inte är större än nödvändigt i staden.

Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt, kräver att ständiga förbättringar och utveckling av processer görs i samverkan mellan serviceförvaltningen, processägare inom stadsledningskontoret och de förvaltningar och bolag som utgör serviceförvaltningens kunder. Under året har förvaltningen i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv prioriterar ett antal utvecklingsområden med stort fokus på långsiktigt hållbar ekonomi och kostnadsrestriktivitet. Utvecklingsinsatser har till betydande del finansierats via externa medel från omställningsfonden. I linje med kompetensförsörjningsplanen nyttjas medel för att bibehålla och utveckla verksamhetskritisk kompetens samt ledarutveckling i enlighet med stadens chefsprofil.

Förvaltningen har under året etablerat verksamhetsområde för digitalisering, it och telefoni (DIT) som via tjänster i egen regi stödjer fackförvaltningarna i arbeta i enlighet med kvalitetsprogrammets inriktningar om ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Ett mål med den nyinrättade verksamheten är att minska stadens externa konsultkostnader.

Förvaltningen har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation. Upphandling ska användas som verktyg för att uppnå flera politiskt prioriterade områden inom framförallt miljö och klimat, men även inom social och ekonomisk hållbarhet. Verksamheten har under året påbörjat etablering av en ny hållbarhetsfunktion, som kommer att samordna alla hållbarhetsaspekter som kopplar till upphandlings- och avtalsprocessen i syfte att stödja stadens verksamheter i att nå uppsatta miljömål. Förvaltningen har även en aktiv roll i stadens kategoriorganisation och i arbetet med att förebygga välfärdsbrott.

Serviceförvaltningen har bidragit till att stärka stadens beredskapsförmåga genom förvaltningens nya roll att samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager.

## **Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål**

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

 Uppfylls helt

#### **Analys**

Servicenämnden har utformat fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en modern storstad med möjligheter och valfrihet för

alla. Förvaltningen uppskattar att tre av de tillhörande nämndmålen och samtliga mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året. Dock har förvaltningen haft svårigheter i att nå nämndmålen *Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området* och *Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om äldreomsorg* och har därför redovisat delvis uppfyllnad av målen.

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

 Uppfylls helt

### **Analys**

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.



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

Kontaktcenter har haft en hög tillgänglighet och kunnat erbjuda en god service till stadens invånare gällande stöd och rådgivning i frågor gällande förskola, skola, kulturskola och kolloverksamhet vilket lett till högre kundnöjdhet. Invånarna har generellt haft kortare kötider och fått snabbt och professionellt bemötande vilket kan utläsas från resultatet. Vissa tider på året har dock inflödena varit högre både via e-post och telefon, vilket tillfälligt har lett till längre väntetider.

Vårdnadshavare får support kring inloggningsrelaterade och handhavandefrågor för flera av de system som används inom området förskola och skola. Kontaktcenter ger service till vårdnadshavare gällande Skolplattformen och hanterar även inloggningsrelaterade problem och felanmäler åt vårdnadshavaren till servicedesk. Under året har återkommande driftstörningar på skolplattformen lett till fler samtal till Kontaktcenter. Under hösten upplevdes skolplattformen vara mer stabil.

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

Inom Kontaktcenter har en breddning av kompetens skett under året och kommer fortsätta även under 2024. Syftet är att ta kompetensbreddningen till nästa steg och utveckla verksamheten till att arbeta som ett Kontaktcenter. Kompetensbreddning hos medarbetarna kommer ge förutsättningar för kortare kötider och högre tillgänglighet för invånarna då fler servicehandläggare kommer kunna hantera de stora svarsgrupperna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kulturnämnden ska i samarbete med stadsdelsnämnderna och servicenämnden utreda möjligheter för att öka antalet kolloplatser	2023-01-01	2023-06-30	

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

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil.	86 %			77 %	85 %		2023
● I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100 %			100 %	100 %		VB 2023

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

● Uppfylls helt

#### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

De flesta stadsdelsförvaltningar har nyttjat rekryteringsstöd till förskolan under året. Det är främst vid rekrytering av rektorer och biträdande rektorer som stödet nyttjas och mer sällan för rekrytering av förskollärare och barnskötare. Att sköta barnskötare rekryteringarna är en arbetsintensiv uppgift där antalet sökande överstiger 100 sökande/roll medan förskollärarna i snitt har knappt 50 sökande/roll. Förvaltningen fortsätter med informationsinsatser mot förskolan främst för att skapa förståelse för den tidseffektivisering och kvalitetshöjning verksamhetsområde rekrytering kan erbjuda.

De tre stadsdelsförvaltningar som under året inte köpt rekryteringsstöd till förskolan; Skarpnäck, Hässelby Vällingby och Bromma, har haft ett lägre rekryteringsbehov men har kontaktats för att informera om rekryteringsstödet.

När det gäller lärare och lärarvikarier stöttar verksamhetsområde rekrytering i betydligt högre utsträckning med främst digital referenstagning.

Utbildningsförvaltningen nyttjar rekryteringsstöd för *second opinion* på slutkandidaterna i alla chefsrekryteringar och hela chefspaketet för många biträdande rektorsrekryteringar. Flera

stadsdelsförvaltningar har krav på att i all chefsrekrytering ska verksamhetsområde rekrytering minst genomföra tester av slutkandidater.

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

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Antal stadsdelsförvaltningar som anlitar serviceförvaltningen rekryterings tjänster för rekrytering av utbildad personal inom verksamhetsområde förskola ska öka	10				11		2023

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

● Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Stadens beställningar för persontransporter har under året skett i enlighet med förvaltningens beställningsprocess. Upphandling och inköp har begärt offert på stadens avtal för programvaror och tjänster för att kunna tillgodose behovet av systemstöd för beställning av persontransporter. Efter många förhandlingar beslutades av styrgrupp att inte slutföra förhandlingarna utan avbryta dessa. Implementering pågår därför av de systemstöd som utförande leverantörer erbjuder enligt kravställning i upphandlingen av tjänsten. Implementationsprojektet beräknas pågå under 2024.

Enheten webb- och kommunikationsstöd publicerar, på uppdrag av stadens förvaltningar och bolag, information på stadens webbplatser samt bidrar med sin kompetens till att personer med funktionsnedsättning har jämlika möjligheter att ta del av informationen. Arbetet handlar om att skapa innehåll som följer lagkraven om digital tillgänglighet, inklusive tillgänglighetsanpassning av dokument. Alla medarbetare inom webb- och kommunikationsstöd har tillgång till, och genomför, digitala kurser inom tillgänglighet från Funka Academy.



Kontaktcenter kan konstatera att samtalen har blivit längre under året, framförallt är det överförmyndarförågorna som har tagit längre tid. Både samtalstid och efterbearbetningstid har ökat, vilket har påverkat den upplevda kundnöjdheten, där tillgängligheten är den som har fått lägst betyg medan upplevt bemötande i telefonen är fortsatt högt. Orsaken är exempelvis att ställföreträdare och huvudmän har ett ökat behov av information vid lagändringar och ändrade blanketter, samt att det finns behov av ytterligare digitala lösningar för ställföreträdare i kontakten med överförmyndarnämnden. Granskningen av årsräkningar har blivit mer noggranna och stöd kring detta efterfrågas i större utsträckning än tidigare. Ytterligare orsak till ökande ärendemängd är även långa återkopplingstiderna från överförmyndarförvaltningen vilka genererar att invånare ringer till Kontaktcenter flera gånger i samma ärende.

Serviceförvaltningen bedömer att överförmyndarförvaltningens begränsade telefontider skapar köbildning och försvårar för invånare och andra myndigheter. Serviceförvaltningen anser att det finns utvecklingsbehov avseende utbildningsinsatser för ställföreträdare samt utvecklad information och användarvänlighet på stadens hemsida för att underlätta för målgruppen att fullgöra sitt uppdrag.

Serviceförvaltningen och överförmyndarförvaltningen har ett pågående samarbete att avgränsa uppdraget efter de förutsättningar som överförmyndarförvaltningen har utifrån en mer ansträngd ekonomi. Översynen omfattar uppdragets innehåll, arbetssätt, prissättning och finansiering för att balansera det behov som överförmyndarförvaltningen har av ökad kvantitet med begränsad budget. Arbetet kommer att intensifieras under 2024.



Inom svarsgruppen funktionsnedsättning har efterbearbetningstiden blivit något längre men med fortsatt höga betyg i bemötandet. I syfte att öka tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning har Kontaktcenter ytterligare utvecklat arbetssätten med breddad kompetens. Arbetssättet med multikompetens betyder att samma servicehandläggare kan svara på frågor både om äldreomsorg, funktionsnedsättning samt förmyndarfrågor. Multikompetensen ger förbättrad service till invånarna, minskad sårbarhet i verksamheten samt en ökad effektivitet.

Kontaktcenter har färdigställt ett processgränssnitt i samarbete med stadsdelsförvaltningarna inom verksamhetsområde funktionsnedsättning för kontinuerligt förbättringsarbete.

Kontaktcenter har genomfört ett budgetuppdrag i samarbete med socialförvaltningen i syfte att undersöka om Kontaktcenter kan vara *en väg in* för sociala frågor, arbetet har resulterat i en rapport av utredningen. Utredningens slutsatser, rekommendationer och förslag i rapporten är att en samlad väg in för sociala frågor kan öka tillgängligheten till staden, men att ett avgränsat område bör testas innan bredare implementering. Den nya socialtjänstlagen träder i kraft i juli 2025 och socialtjänsten står inför en betydande omställning av sin verksamhet. Införandet kommer innebära förändrade arbetssätt, bland annat gällande invånarnas tillgänglighet till sociala insatser. Utredningen rekommenderar att följa införandet noga och att kommande ambitioner för att skapa en väg in för sociala frågor går i takt med den nya lagen. Förestående ansatser för en väg in behöver även ta avstamp i den dialog och det uppbyggda samarbetet mellan intressenter inom det sociala området och Kontaktcenter som skapats i aktuell utredning. När den nya socialtjänstlagens införande är på plats bör framtida utredningar om en väg in inledas med fördjupade behovsinventeringar ur både brukar- och

medarbetarperspektiv samt ta hänsyn till rekommendationerna både ur ett socialtjänst- och kundserviceperspektiv. För utredningen i sin helhet se bilaga 3.

Under året har dialog förts med juridiska enheten på socialförvaltningen om Kontaktcenter funktionsnedsättning kan ta över uppdraget att fördela ansökningar om förhandsbesked om bostad med särskild service. Arbetet pågår med att intervjua handläggare på två stadsdelsförvaltningar om processen för att därefter, i samarbete med socialförvaltningen, ta fram ett arbetssätt för Kontaktcenter funktionsnedsättning. Arbetet fortsätter under 2024, då bland annat socialförvaltningens ska ta fram en fördelningsnyckel för att fördela ansökningar om förhandsbesked.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Servicenämnden ska i samarbete med socialnämnden och i samråd med stadsdelsnämnderna utreda Kontaktcenter som en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området	2023-01-01	2023-12-31	

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

 Uppfylls delvis

### Beskrivning


Förvaltningen bidrar till mål 4 och 6 i Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018-2023.


Enheten webb- och kommunikationsstöd inom Kontaktcenter tillgänglighetsanpassar, på uppdrag av förvaltningar och bolag, dokument och information som publiceras på stadens webbplatser. Verksamheten bidrar till att webbpubliceringar följer lagkraven gällande tillgänglighet till digital offentlig service.




### Förväntat resultat

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

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil.	76 %			81 %	85 %		2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<b>Analys</b>							
Årsmålet nås ej då Kontaktcenter kan konstatera att samtalen har blivit längre under året, framförallt är det överförmyndarförfrågorna som har tagit längre tid. Både samtalstid och efterbearbetningstid har ökat, vilket har påverkat den upplevda kundnöjdheten, där tillgängligheten är den som har fått lägst betyg men bemötande i telefonen är fortsatt hög. Kontaktcenter ser en fortsatt ökad efterfrågan i samtalen från gode män, förvaltare och förmyndare i form av utbildning, med flera följdfrågor om hur uppdragen ska utföras. Granskningen av årsräkningar har blivit mer noggranna och även stöd kring detta efterfrågas i större utsträckning än tidigare. Serviceförvaltningen och överförmyndarförvaltningen har ett pågående samarbete att avgränsa uppdraget efter de förutsättningar som överförmyndarförvaltningen har utifrån en mer ansträngd ekonomi. Översynen omfattar uppdragets innehåll, arbetssätt, prissättning och finansiering för att balansera det behov som överförmyndarförvaltningen har av ökad kvantitet med begränsad budget.							
	Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Kontaktcenter som sin första kontakt gällande information och vägledning om funktionshinderfrågor.	2			4		2023
<b>Analys</b>							
Årsmålet nås ej. I syfte att öka antal stadsdelsförvaltningar som uppger Kontaktcenter som sin första kontakt har Kontaktcenter och stadsdelsförvaltningarnas beställarenheter under året haft en dialog om ett fördjupat samarbete. Syftet är bla att frigöra tid för handläggare inom funktionsnedsättning- och socialpsykiatri till förmån för en mer person nära handläggning och kvalificerade arbetsuppgifter. Att fler stadsdelsförvaltningar nyttjar stadens gemensamma Kontaktcenter skulle även kunna generera ett mer resurseffektivt arbetssätt som gynnar den ekonomiska utmaning verksamheterna har.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra upphandling av ett systemstöd som stöder hela stadens beställningsprocess av persontransporter	2022-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska implementera nytt systemstöd samt nya arbetssätt för stadens beställningsprocess av persontransporter.	2023-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b>			
Implementering pågår av de systemstöd som utförande leverantörer erbjuder enligt kravställning i upphandling. Implementationsprojektet beräknas pågå under 2024.			
 Förvaltningen ska införa lansering av stadens nya intranät tillgänglighetsanpassa förvaltningens publicerade information på intranät och kundwebben enligt gällande lagkrav	2022-01-01	2023-12-31	

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

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningens insatser är en viktig del i det fortlöpande arbetet att ge information om olika boendemöjligheter för äldre, vilken service som finns, särskilda regelverk, vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera

Förvaltningen har märkt ett ökat behov från invånare om att komma i kontakt med staden.

Väntetiderna har under året varit längre än föregående år, vilket avspeglas i resultatet av kundundersökningen. Däremot är man fortsatt mycket nöjd med bemötandet man får när man talar med Kontaktcenter.

Kontaktcenter bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål med en äldreomsorg av god kvalitet med likvärdig information och service. Vidare bedömer Kontaktcenter att nämnden delvis bidrar till kommunfullmäktiges mål om tillgänglighet då efterfrågan att komma i kontakt med Kontaktcenter från stadens äldre, deras anhöriga och övriga intressenter har ökat.

Äldre direkts insatser är en viktig del i det fortlöpande arbetet att ge information och vägledning för äldre och anhöriga om stadens utbud av äldreomsorg samt om avgifts- och fakturafrågor, regelverk och ansökningsprocess. Informationen omfattar exempelvis vilka aktiviteter som staden erbjuder för äldre, vilka boendeformer som finns, hemtjänst, trygghetslarm, utförare, anhörigstöd samt guidning på stadens webbplats.

Äldre direkt fortsätter att tillsammans med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen förtydliga ansvarsfördelningen i gränssnitt och uppdrag, samt säkerställer att informationen till stadens äldre och anhöriga är likvärdig, kvalitetssäkrad och uppdaterad.

Dialogen med alla stadsdelsförvaltningar fortsätter gällande att utveckla kommunikationsvägarna inom området och målet är att samtliga ska ange Äldre Direkt som första väg in gällande äldreomsorgsfrågor. För närvarande är det 9 av 11 stadsdelsförvaltningar som använder Äldre direkt som en gemensam väg in till staden gällande äldrefrågor. Dialog pågår och information ges vid kundmöten med stadsdelsförvaltningarna Norra innerstaden och Hägersten-Älvsjö om vilka fördelarna är och hur de kan effektivisera sin verksamhet och förbättra tillgängligheten för invånarna genom att använda Äldre direkt som en väg in.

Kontaktcenter har som stöd i dialogen med invånarna en kunskapsbas med de mest förekommande frågor från äldre och anhöriga samt vad som är mest aktuellt beroende på period under året. Det är ofta svårt för äldre att veta vart man ska vända sig i olika frågor. Det är väldigt vanligt att Kontaktcenter får hänvisa till andra instanser inom staden och till andra myndigheter. Det är dock viktigt att de äldre tryggt ska kunna vända sig till Äldre direkt oavsett fråga och få god kvalitativ service.

Äldre direkt har finsktalande medarbetare och informerar om förvaltningsområde och nationella minoriteters rättigheter som relaterar till finska, meänkieli och samiska språk. Med multikompetenta medarbetare kan äldre och anhöriga få hjälp med både överförmyndarfrågor och frågor inom funktionsnedsättning som ofta angränsar till äldreomsorgen. Detta ger ett mervärde i samtalet och innebär att Kontaktcenter kan arbeta förebyggande kring dessa frågor och behovet av service.

Kontaktcenter följer med intresse äldrenämndens arbete med att det digitala stödet för äldre ska öka och om hur Äldre direkt kan informera och vägleda i dessa frågor och samtidigt vara ett komplement till de äldre som inte är digitala.

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

◆ Uppfylls delvis

### Förväntat resultat

Nämndens insatser bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet med likvärdig information och service för äldre, deras anhöriga och övriga intressenter.

En väg in för samtliga 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	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil.	81 %			85 %	85 %		2023
<b>Analys</b> Förvaltningen har märkt ett ökat behov från invånare om att komma i kontakt med staden. Längre handläggningstider hos stadsdelsförvaltningarna och ett ökat inflöde till Äldre direkt, om bland annat nya ärenden och utökning av insatser, genererar sammantaget något lägre tillgänglighet vilket kan påverka invånarens nöjdhet. Åtgärder som rekrytering, utbildning samt utveckling av mer effektiva arbetssätt för att säkerställa hög service och tillgänglighet har genomförts under året.							
◆ Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	9			11	11		2023
<b>Analys</b> Äldre direkt är en obligatorisk tjänst som informerar och vägleder samtliga stockholmare inom stadens äldreomsorg. Att använda Äldre direkt som en väg in för beställarenheterna på stadsdelsförvaltningarna är valbart. I nuläget använder nio av elva stadsdelar Äldre direkt som första linjen för att avlasta beställarenheterna och frigöra tid för mer person nära handläggning och kvalificerade arbetsuppgifter. Dialog pågår och information ges vid kundmöten med stadsdelsförvaltningarna Norra innerstaden och Hägersten-Älvsjö om vilka fördelarna är och hur de kan effektivisera sin verksamhet och förbättra tillgängligheten för invånarna genom att använda Äldre direkt som en väg in.							

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

● Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Serviceförvaltningen genom Kontaktcenter tillhandahåller lättillgänglig information om kulturskolans utbud och verksamheter samt om förutsättningar för evenemang och publika

händelser i staden. Under året har Kontaktcenter anpassat bemanning och kompetens till det nya löpande ansökningsförfarandet inom kulturskolan. Anpassningen har varit lyckad och löpande ansökningar ger jämnare ärendemängd och inflöden.

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

Inom ramen för uppdraget *Företagsservice* (tidigare Företags- och evenemangslots) stöttar Kontaktcenter företag och föreningar som har frågor om vilka tillstånd som krävs för att genomföra idrotts- och kulturevenemang. Det har under året gjorts en mindre förändring av uppdraget avseende bland annat kontaktvägar till följd av byte av beställare från Stockholm Business Region till stadsledningskontoret. Kontaktcenter ger även fortsatt information om tillstånd även till evenemangsarrangörer.

Enheten webb- och kommunikationsstöd bygger kulturskolans nya webbplats, ett omfattande uppdrag som genomförs i nära samarbete med kulturförvaltningen och leds av stadsledningskontoret. Den specialistkompetens som enhetens medarbetare har när det gäller webbpublicering samt stadens webbplatser, publiceringsverktyg, skrivregler och grafiska profil bidrar till ett effektivt arbete och en användarvänlig webbplats där kulturskolans utbud och verksamhet presenteras på ett tillgängligt sätt. Den nya webbplatsen lanserades under oktober och utgör en modernare och mer användarvänlig webbplats för stadens invånare.

Inom Kontaktcenter har en breddning av kompetens inom kulturskolans utbud skett under året. Breddningen är ett löpande arbete som är ständigt pågående för att vara uppdaterade på ändrat och utvecklat innehåll inom kulturskolans verksamhet och utbud.

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

 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

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

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

● Uppfylls helt

### **Analys**

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

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

◆ Uppfylls delvis

### **Analys**

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

Serviceförvaltningen har under året fortsatt att ställa krav på transporter i enlighet med miljöprogrammet och klimathandlingsplanen. Förvaltningen har arbetat nära miljöförvaltningens olika enheter för att ställa relevanta och långtgående krav i alla centralupphandlingar för att bidra till cirkularitet, minskad användning av fossil plast med mera. Som exempel kan nämnas att förordningen av engångsprodukter har medfört att vissa produkter har kravställts i annat material och finns inte längre i plast utan endast i trä eller papper. Ett annat exempel, för att underlätta återvinning av matformar, är att det ställs krav på att matformen ska vara av ljus färg från att tidigare varit svart.

Under året har nya avtal för återbrukade möbler implementerats med syfte att stödja inredningskategorins ambitioner "Kategori Inredning verkar för att få staden att tänka andrahand i första hand och en hållbar inredning med kvalitet till bästa totalkostnad."

Genom en aktiv avtalsförvaltning har förvaltningen fortsatt att jobba för att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Genom att regelbundet, inom avtalens ramar, uppdatera stadens upphandlade sortiment går det att minska mängden plast. Ett exempel på detta är engångshandskar, som är en viktig produkt i många av stadens verksamheter. Genom att en dialog har förts med leverantör under avtalstiden har staden haft möjlighet att testa en ny engångshandske i nitril med 27 procent lägre klimatavtryck än den upphandlade nitrilhandsken. Testet föll väl ut och engångshandsken ingår numera i ordinarie sortiment för Stockholms stad. Detta beräknas reducera utsläppen med 45 ton CO<sub>2</sub> per år och minska avfallet med drygt 850 kg per år. Livsmedelsbranschen nyttjar enorma mängder plastförpackningar. Här finns det många utmaningar i form av att





hitta bättre material som bland annat fortsätter bevara livsmedlets hållbarhet och att produktsäkerheten inte påverkas negativt. Staden för dialog med branschen och branschen jobbar med att främja cirkulära förpackningsflöden och att minska mängden plast i förpackningar.

Trots många och långtgående krav nås inte det totala målet om minskning av CO2e under hela programperioden. När det gäller minskning av CO2e från transporter nås betinget inom programperioden. Men när det gäller minskning av CO2e från plast, nås inte betinget inom perioden. Målsättningen för minskning av plast har inte legat på en rimlig nivå, då besparingen skulle innebära stora förändringar i arbetssätt och i användning av engångsprodukter av plast inom stadens verksamheter, vilket inte har kunnat ske.

Förvaltningen har bidragit till en hållbar utveckling som främjar klimat och miljö genom att aktivt deltagit i det omfattande arbetet med stadens nya miljöprogram 2024-2030 samt dess tillhörande klimathandlingsplan. Vid miljöförvaltningens pågående arbete med att ta fram ny kemikalieplan har avdelningen bidragit med kunskap och lämnat synpunkter.

Nya avtal för leverans av elkraft har framgångsrikt implementerats för hela kommunkoncernen. Antalet egna solesanläggningar inom kommunkoncernen har ökat och målet är över tid att ytterligare öka antalet. För att stödja bruttomätningen av stadens producerade solcell har nya avtal implementerats under året.

De nya centralt upphandlade avtalen för livsmedel har under året implementerats i staden. Förhoppningen är att avtalen ska stödja en fortsatt tillgång av ekologiska livsmedel samt medverka till en lägre klimatpåverkan. För perioden januari - december är utfallet av klimatpåverkan från upphandlade livsmedel 1,8 kg CO2 per kg livsmedel, vilket är lägre än utfallet vid verksamhetsberättelsen 2022 (1,9). Trots en minskning för alla förvaltningar, nås inte årsmålet om 1,6 kg CO2.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,8 kg CO2 per kg livsmedel			1,6 kg CO2 per kg livsmedel	1,6 kg CO2 per kg livsmedel	1,6 kg CO2 per kg livsmedel	2023
<b>Analys</b>							
Trots en minskning av kg CO2 per kg livsmedel hos alla förvaltningar nås inte årsmålet.							
  Minskning av CO2e till 2023					4 000 CO2e	Tas fram av nämnd/s tyrelse	2023
<b>Analys</b>							
Utfall av minskning av CO2e håller på att beräknas och analyseras efter att siffror kan hämtas från stadens bokslut. Resultatet av analysen väntas vara klar till slutet av februari när klimatbetinget ska redovisas enligt klimathandlingsplanen. Målet bedöms dock inte nås inom perioden, pga det enorma betinget gällande minskning av CO2e från plast. Detta bedöms inte som en rimlig besparing utan skulle innebära enorma förändringar i användning av plastprodukter inom stadens verksamheter. Den del i betinget som avser minskning av CO2e från transporter bedöms nås inom perioden.							



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

● Uppfylls helt

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av fossil plast i enlighet med stadens klimathandlingsplan.	100 %			100 %	100 %		VB 2023
● I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.	100 %			100 %	100 %		2023

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska genom upphandling stödja miljöförvaltningen i arbetet med att byta ut energieffektiva armaturer för mer energieffektiv belysning med lika eller förbättrad ljuskvalitet	2022-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b> Miljöförvaltningen har, tillsammans med berörda bolag, tagit fram en utbytesplan för mer energieffektiv belysning med lika eller bättre ljuskvalitet. Rapporten har överlämnats till Stockholms stadshus AB, Micasa och SISAB samt fastighetsnämnden. Det är en stor investering som behöver göras för att kunna byta ut armaturer och ingen upphandling har ännu initierats av miljöförvaltningen. Serviceförvaltningen kommer kunna stödja miljöförvaltningen med upphandlingsstöd när en upphandling initieras.			

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

● Uppfylls helt

## Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

I budget har kommunfullmäktige beslutat att maten som serveras i stadens verksamheter i större utsträckning ska vara ekologisk, växtbaserad och säsonganpassad. Under året har förvaltningen bidragit till detta genom att nya centrala avtal för livsmedel har implementerats i staden. I avtalen har hänsyn tagits till intentionerna i miljöprogrammet, stadens matstrategi och Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk. I avtalen finns också krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i livsmedelsproduktionen motsvarande svensk nivå.


Upphandlingen av kostdatasystem avbröts i början av året, då verksamheternas behov är för differentierade för att kunna utgöra upphandlingsunderlag för gemensamt systemstöd. Behovet finns, men för att kunna upphandla ett system behövs en annan organisation och samlad styrning av måltidsverksamheten i staden.

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

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra implementering av nytt kostdatasystem i staden.	2022-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b> Implementering av nytt kostdatasystem har inte varit möjligt, pga att någon upphandling inte kunde genomföras. Upphandlingen kunde inte genomföras till följd av avsaknad av stadsgemensamma krav bland annat till följd av diskrepans i verksamheternas organisation.			

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

 Uppfylls helt

## Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

I samtliga centralupphandlingar, men även i upphandlingar där förvaltningen stödjer andra upphandlande nämnder och bolag, har förvaltningen fortsatt ställa höga krav på transporter för att om möjligt fasa ut fossila bränslen med särskilt fokus på transporter, entreprenader och


arbetsmaskiner i enlighet med bland annat miljöprogrammet. För att öka framkomligheten har krav på effektiva leveranser ställts men även, där så är möjligt, leveranser med hjälp av cykel. Verksamhetsområde upphandling och inköp deltar i ett projekt som startade upp under hösten, som drivs av miljöförvaltningen. Inom projektet undersöks möjligheten för stadens leverantörer att under en testperiod leverera livsmedel vid "off-peak", vilket innebär leverans utanför avtalat leveransfönster. Projektet pågår även under våren 2024 och om projektet faller väl ut kommer erfarenheterna att kunna användas för att möjliggöra fler leveranser utanför ordinarie leveransfönster, vilket kan bidra till öka framkomlighet och ytterligare möjlighet för leverantörerna att optimera sina leveranser.

Nämndmål: Vid offentlig upphandling ställer Servicenämnden höga krav på miljöanpassning av transporter och fordon samt optimering av leveranser.

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

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

### KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giffria miljöer

 Uppfylls delvis

#### Analys





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

Förvaltningen ställer krav i enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner och bidrar till att stadens verksamheter ges goda förutsättningar att köpa in produkter enligt stadens mål. Nya centrala avtal för livsmedel är implementerade i staden. Implementeringen har omfattat flera aktiviteter. Information om de nya avtalen har skickats ut via serviceförvaltningens egna nyhetsutskick som också återfinns under samarbetsytan Inköp och upphandling i Stockholms stad. Samarbetsytan Mat & Måltider har också uppdaterats med information om de nya avtalen. Flera informationsträffar, både generellt och riktat till utbildningsförvaltningen, har genomförts med särskild information om stadens hållbarhetsarbete och kopplat till stadens mål för ekologiskt, klimatpåverkan (CO2) samt

djurskyddskrav. Förhoppningen är att avtalen ska kunna stödja verksamheterna i att nå stadens mål.

Stadens andel inköpta ekologiska livsmedel och måltider för året uppgår till 45 procent, vilket är en minskning mot förra årets utfall på 47,5 procent. Ekologiska livsmedel minskar från 50 procent (2022) till 49 procent och även ekologiska måltider minskar från 35,5 procent (2022) till 34,5 procent. Viss brist av ekologiska produkter finns på marknaden och på grund av världsläget förväntas bristen även bli större. Trots nya avtal nås inte årsmålet om 70 procent. Andel ekologiska livsmedel räknat utifrån inköpta livsmedel i kilogram uppgår till 56,7 procent.

Trots nya avtal är det svårt för verksamheterna att nå målet om ekologiska livsmedel och måltider. Måltidsavtalen släpar fortfarande efter och vid nya upphandlingar behöver högre krav på ekologiskt ställas. Många av stadens enheter jobbar systematiskt med att öka andelen ekologiskt och ligger i framkant, medan andra inte har kommit lika långt i sitt arbete. Utfallet skiljer sig också mellan stadens olika typer verksamheter. För att öka andelen ekologiska livsmedel behövs hjälp, stöd och vägledning till köken för omställningen. Köken har inte bara dessa mål att förhålla sig till utan även andra riktlinjer ska efterlevas, till exempel näringsriktighet. En samordnings- och styrningsfunktion för livsmedels- och måltidsverksamhet i staden skulle behövas för stöd och vägledning.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta animalier med krav på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i nivå med svensk lagstiftning	91			79	88	88 %	2023
  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	45 %				70 %	70 %	2023
<b>Analys</b> Målet för andelen inköpta ekologiska livsmedel och måltider nås inte under perioden. Utfallet visar trots nya implementerade avtal att andelen inköpta ekologiska livsmedel minskar. Det gäller även andel inköpta ekologiska måltider, som minskar något mot föregående år.							

**Nämndmål:** Genom offentlig upphandling främjar Servicenämnden rena och giftfria miljöer

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

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

● Uppfylls helt

### **Analys**

Serviceämnden har 11 nämndmål som alla helt eller delvis bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder*. Det nämndmål som förvaltningen bedömt som enbart delvis kommer att nås under året är *Serviceämnden har en ekonomi i balans*.

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

● Uppfylls helt

### **Analys**

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

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

Efterfrågan och kundnöjdhet har varit hög inom förvaltningens nyetablerade konsultområde för operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Den ansträngda ekonomin för kommunkoncernen har påverkat efterfrågan inom framförallt verksamhetsområde rekrytering med negativ budgetavvikelse som följd. En snabbt vikande efterfrågan har under hösten påvisat hur nuvarande prismodell byggd på självkostnad kan generera betydande underskott då omställning av personella resurser är trögörliga processer.

Serviceförvaltningen redovisar ett ekonomiskt underskott om 2,8 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Kommunfullmäktiges indikatorer för budgetföljsamhet och prognossäkerhet uppnås då årets resultat utgör en avvikelse på 1,2 procent mot budgeterad kostnader. Serviceförvaltningen prognostiserade i tertialrapport 2 ett underskott på 5,4 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner.

Serviceförvaltningens intäkter beräknas utifrån prislistan som utgår från självkostnad i enlighet med Kommunfullmäktiges Regler för ekonomisk förvaltningen. För att uppnå självkostnad ska intäkterna täcka förvaltningens alla kostnader för att kunna uppnå en budget i balans. I beräkningsunderlaget till prislistan under hösten 2022 saknades säker information om 2023 års avtalsrörelse och inflationstakt. Under 2023 är därför delar av löneavtalets utfall,

ökat personalomkostnadspålägg och indexuppräknning av avtal utgjort obudgeterade kostnadsökningar.





Förvaltningen har under året vidtagit åtgärder för att hantera obudgeterade kostnadsökningar och uppnå en ekonomi i balans under 2023. Åtgärderna utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklingsinsatser och planeringsdagar samt restriktivitet vid återbesättande av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans för förvaltningen att minska kostnaderna, hålla ledtider och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som volymerna inom bastjänsterna ökar och kundernas efterfrågan generellt är hög.



Förvaltningen har under året bedrivit ett projekt för att fastställa nyckeltal för att mäta produktivitet och effektivitet som underlag för verksamhetsutveckling. Projektet har resulterat i förvaltningsövergripande gemensamma definitioner och beräkningsgrunder för ett urval av nyckeltal som kommer användas för att mäta produktivitet från 2024.



Dialog och synpunktsinhämtning från förvaltningens kunder är en viktig del i serviceförvaltningens verksamhetsutveckling. I syfte att ytterligare utveckla kunddriven verksamhetsutveckling har förvaltningen under året arbetat med att förnya och förbättra de tidigare kundundersökningarna. Med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt har förvaltningen tagit fram en ny förvaltningsgemensam undersökning som genomfördes under hösten. Resultaten redovisas i verksamhetsberättelsens indikatorer.

Under året har ett flertal effektiviseringar och utvecklingar genomförts inom verksamhetsområde ekonomi. Stadsledningskontoret initierade under året en genomlysning av stadens ekonomiprocesser i vilket verksamhetsområde ekonomi haft en aktiv roll. Genomlysning har genomförts för processerna Kassa och bank samt Leverantörsreskontra. Dessa har genererat ett flertal förslag till både processförbättringar och systemförbättringar, där några redan införts. Genomlysningen av process kundreskontra påbörjades i slutet av året och slutförs 2024.

För att säkra självkostnad i Kontaktcenters hela tjänstebud pågår ett omfattande förändringsarbete. Utvecklingsinsatser har initierats för att bredda servicehandläggarnas kompetens att kunna svara på fler frågor. Insatsen är ett effekt från pågående prismodellsprojekt och avser att effektivisera arbetssätt som skapar bättre förutsättningar för realtidsstyrning och därmed kortare köer för invånarna.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	98 %			101,1 %	100 %	100 %	VB 2023
<b>Analys</b> I indikatorn mäts enbart kostnader. Då Servicenämnden är helt intäktsfinansierad bör budgetföljsamhet mätas netto med både kostnader och intäkter i beaktande. Förvaltning redovisar lägre kostnader än i budget men också lägre intäkter. Tar man intäkter i beaktande vid beräkning av budgetföljsamheten kan indikatorn få ett annat utfall.							
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	98,8 %			101,2 %	100 %	100 %	VB 2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<b>Analys</b>							
I indikatorn mäts enbart kostnader. Då Servicenämnden är helt intäktsfinansierad bör budgetföljsamhet mätas netto med både kostnader och intäkter i beaktande. Förvaltning redovisar lägre kostnader än i budget men också lägre intäkter. Tar man intäkter i beaktande vid beräkning av budgetföljsamheten kan indikatorn få ett annat utfall.							
 	Nämndens prognossäkerhet T2	-1 %		2 %	+/- 1 %	+/- 1 %	2023
<b>Analys</b>							
I indikatorn mäts enbart kostnader. Då Servicenämnden är en helt intäktsfinansierad bör prognossäkerhet mätas netto med både kostnader och intäkter i beaktande för att vara mer relevant som indikator för verksamheten.							

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

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

 Uppfylls helt

### Beskrivning

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

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

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

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

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

behov konsulttjänster till respektive uppdragsgivare i syfte att stötta förvaltningarnas verksamhetsutveckling.

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

### **Förväntat resultat**

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

### **Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål är uppfyllt. Förvaltningen tillhandahåller konkurrenskraftiga konsulttjänster som efterfrågas och uppskattas av förvaltningar och bolag. Under året har serviceförvaltningens interna konsulter utgjort ett viktigt resurstillskott och stöd till de sammangående förvaltningar inom bland annat ekonomiadministrativa processer, lokalfrågor, upphandling och inköp samt rekrytering. Efterfrågan och kundnöjdhet har varit hög inom förvaltningens nyetablerade konsultområde för operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Den ansträngda ekonomin för kommunkoncernen har påverkat efterfrågan inom framförallt verksamhetsområde rekrytering med negativ budgetavvikelse som följd. En snabbt vikande efterfrågan har under hösten påvisat hur nuvarande prismodell byggd på självkostnad kan generera betydande underskott då omställning av personella resurser är trögrörliga processer.

### **Verksamhetsområde lokalplanering**

Lokalplanering är helt intäktsbaserat verksamhet med de fyra personalkategorierna, projektledare, inredningsarkitekter, hyresförhandlare och systemförvaltare.

Verksamhetsområdets ekonomi är helt beroende av nämndernas efterfrågan av stöd i lokalfrågor och därmed inflödet av uppdrag. En stor utmaning är att ha rätt dimensionering på personalstyrkan. Efterfrågan och antalet pågående uppdrag var stort i inledningen av 2023 men avtog mot slutet av året. Vid årsskifte var antalet aktiva uppdrag 121 stycken att jämföra med 138 året innan. Det är dock vanskligt att dra för stora slutsatser av denna jämförelse då storleken på uppdrag kan variera mycket.

Uppdrag har under året utförts åt samtliga stadsdelsförvaltningar, tolv fackförvaltningar och fyra bolag. Mycket grovt avrundat kan det sammanfattas så att stadsdelsförvaltningarna, fackförvaltningarna och stadsledningskontoret står för en tredjedel var av lokalplanerings intäkter. Jämfört med 2022 har stadsdelsnämndernas volym och andel minska något.

De typer av lokaler som genererat mest arbete under perioden har varit administrativa lokaler samt skol- och utbildningslokaler. Utöver det har lokalplanering arbetat med många andra typer av lokaler och bostäder som boenden för funktionshindrade, bibliotek, förskolor, samt vård- och omsorgsboenden. De mest omfattande tjänsterna som tillhandahållits är projektledning/beställarstöd, arbete med inredning, möblering, akustik, förslagsskisser med



mera. Därutöver tillhandahålls även tjänster som systemförvaltning, hyresförhandlingar och tillgänglighetsanpassning av lokaler, hjälp att hitta nya lokaler samt utbildningar.

Lokalplanering har haft ett fortsatt stort fokus på att möta förvaltningarnas behov och önskemål med ett flexibelt tjänsteutbud. Detta har gjort att verksamheten kunna bidra till att effektivisera stadens arbete med lokaler. Målsättningen är att lokalplanering snabbt ska kunna ta sig an ett uppdrag. Lokalplanerings tjänster stäms löpande av med stadsledningskontoret. Det informations- och nyhetsbrev som skickas ut en gång i veckan har syfte att informera om lokalplanerings tjänsteutbud samt att ge tips och råd till förvaltningarna för att effektivisera deras arbete med lokaler.

### **Verksamhetsområde rekrytering**

Efterfrågan på rekryteringstjänster har sedan juni minskat till följd av lågkonjunktur och arbetsmarknadens svängningar. Verksamheten såg sedan en ännu tydligare minskning i september, troligen beroende på förvaltningars och bolags avvaktan på kommunfullmäktiges budget 2024. En snabbt vikande efterfrågan har under hösten genererat en negativ budgetavvikelse. Det osäkrare läget på arbetsmarknaden har sannolikt påverkat även rörligheten i staden. Staden har i jämförelse med 2022 haft 19 procent färre platsannonser och 23 procent färre chefsannonser publicerade under 2023.

Verksamheten har under året gjort flera insatser för att informera om möjligheten att köpa rekryteringsstöd när efterfrågan varit lägre. Via enkät konstateras att stadens rekryterande chefer har god kännedom om rekryteringsstödet. Verksamheten har under hösten vidtagit kostnadsrestriktiva åtgärder samt i dialog med processägare breddat tjänsteutbudet för att kunna stödja förvaltningar och bolags behov av tillfälliga bemanningsförstärkningar inom HR-området. Verksamheten ser att ytterligare breddning av tjänsteutbudet är möjligt, vilket även skulle kunna öka möjligheten att hålla en jämnare beläggning.

Verksamheten har under året slutfört ett pilotprojekt där kandidater sökt utannonserade tjänster utan att skicka med personligt brev. Formulerat syfte är uppnått och var:

1. Stärkt fokus på kompetens
2. Minskad risk för bias/påverkan i urvalet
3. Underlätta ansökan för kandidaterna
4. Effektivare urvalsarbete

Verksamheten fortsätter att permanent erbjuda rekryteringsstöd utan att personligt brev efterfrågas i ansökningsprocessen och undersöker om ytterligare åtgärder kan göras med ovan punkter i fokus.

De senast anställda rekryteringskonsulterna, elva stycken, har under hösten genomgått stadens HBTQI-utbildning för att fortsätta ha hög fördomsmedvetenhet och bidra med det i stadens rekryteringar.

Verksamheten har bidragit till stadens e-utbildning i kompetensbaserad rekrytering som lanserades under året.

### **Verksamhetsområde ekonomi**

Verksamhetsområde ekonomi har haft en hög efterfrågan av tilläggstjänster under 2023. Ett

flertal tjänster engångskaraktär tillkom i samband med årets sammanläggningar av stadsdelsnämnder, vilka bidrog till en kraftig ökning av intäkter. Verksamheten har under hela året på olika sätt stöttat de sammanlagda förvaltningarna samt den nybildade förskoleförvaltningen. Det har rört sig om tjänster inom det ordinarie utbudet, manuella överföringar från de gamla till de nya förvaltningarna, såväl som periodvis utlåning av personal och specialanpassade tjänster för att åtgärda felaktigheter som uppkom i samband med sammanläggningarnas genomförande. Att genomföra sammanläggningar av stadsdelsförvaltningar med tillhörande bokslut mitt under semesterperioden innebar samtidigt en stor arbetsbelastning, både för berörda förvaltningar och för Serviceförvaltningen.

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

Verksamhetsområde upphandling och inköp har fått många förfrågningar om stöd inom verksamhetens alla processer. Verksamheten har under året genomfört flera nya gemensamma upphandlingar för stadens samlade behov. När avtalen har tecknats ansluts de till stadens inköpssystem och verksamheten ansvarar för avtalsimplementering och avtalsförvaltning. Upphandlingsstöd erbjuds i högre omfattning än tidigare. Under året inkom 69 förfrågningar om upphandlingsstöd och upphandlingsenheten har kunnat stötta i alla förutom en förfrågan. Avtalsenheten har i liten omfattning börjat erbjuda stöd i avtalsförvaltning till enskilda förvaltningar på uppdrag.

E-handelsenheten har under året hjälpt många förvaltningar att ansluta både lokala och gemensamma avtal för att förvaltningarna ska ha möjlighet att öka sitt systemnyttjande. Förutom anslutningsarbetet stöttar enheten även med att uppdatera prislistor och administrera avtalen i Agresso inköp. E-handelsenheten har under sommaren stöttat de sammanlagda förvaltningarna med att ändra leveransadresser i Agresso inköp, uppdatera avtal och prislistor. Utbildning inom inköp och inköpssystemet erbjuds kontinuerligt och håller en mycket hög nivå med övervägande andel nöjda deltagare. Även flera skraddarsydda utbildningar har genomförts under året, även de med övervägande andel nöjda deltagare. Under 2023 har 620 deltagare genomfört någon av de inköpsutbildningar som erbjuds. Av deltagarna har 99 procent uttryckt att de är mycket nöjda med utbildningen. Genom att öka inköpskompetensen blir staden en bättre beställare och systemnyttjandet i staden har ökat ytterligare från 79 procent 2022 till 82 procent för 2023.

#### **Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT)**

Serviceförvaltningen har under året arbetat med planering för etableringsperioden 2023-2025 avseende den operativa stödfunktionen i enlighet med kommunfullmäktiges beslut.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) etablerades i augusti och har sedan september haft uppdrag inom projektledning, förstudier, processkartläggningar, behovsanalyser, och kravställning kopplat till digitalisering, it eller telefoni. Efterfrågan på verksamhetsområdets tjänster är hög och samtliga konsulter är belagda på uppdrag. I dialog med processägare inom stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering planeras för avdelningens utveckling och tillväxt.





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







Webb- och kommunikationsstöd har under året haft en hög och stabil efterfrågan på tjänster. Verksamheten har också kunnat tillmötesgå ett antal förfrågningar om kompetensförstärkning

och projektresurser samt utbildningar i tillgänglighetsanpassning av dokument. Det breddade tjänsteutbudet, som även innefattar rollen publiceringsansvarig i stadens webborganisation, har formaliserats i en uppdragsbeskrivning som tagits fram och beslutats inom ramen för projekt Reviderad prismodell, och tydliggjorts i en tjänstekatalog samt på stadens intranät.

Under hela året har verksamheten tillhandahållit resurser i projekt Nytt intranät som letts av processägaren, avdelningen för Kommunikation och omvärld vid stadsledningskontoret. Ett annat stort uppdrag från processägaren, där verksamheten tillhandahållit betydande resurser, är uppbyggnaden av den nya webben för stadens bygg- och exploateringsprojekt, Stockholm växer. Båda dessa projekt har kännetecknats av ett nära och väl fungerande samarbete.

Pilotprojekt för centraliserad webbpublicering avslutades vid årsskiftet och fortsätter under benämningen särskilt publiceringsstöd enligt rekommendationen i slutrapporten. Projektet som har syftat till att testa en process för kvalitetssäkrad och effektiv webbpublicering har varit lyckat och arbetssättet medför såväl avlastning för förvaltningarna som bättre lagefterlevnad gällande personuppgiftshantering och tillgänglighet, i publiceringar på stadens webbplatser.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering	33 %				35 %		2023
<b>Analys</b> Totalt sett uppnås inte målet, om man däremot räknar på när vi även är involverade i second opinion på slutkandidaterna i chefsrekryteringar är andelen betydligt högre. Om verksamheten är involverad kvalitetssäkras rekryteringen mot stadens chefsprofil.							
 Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering.	11 %			12 %	15 %		VB 2023
<b>Analys</b> Stadens publicerade annonser har minskat med 19 % och det stramare kostnadsläget har med stor sannolikhet påverkat efterfrågan på rekryteringsstöd. Till exempel chefsannonserna har minskat med 23 % där verksamheten har störst andel av rekryteringarna. Flera informationsinsatser har genomförts under året och kännedomen bland stadens rekryterande chefer bedöms som hög.							
 Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde ekonomi	7			10	8		VB 2023
<b>Analys</b> Indikatorn nås delvis då det avyttrade bolaget S:t Erik Livförsäkring har avslutats som kund. Vidare har verksamheten haft förfrågan om uppdrag från bland annat Familjebostäder. Samarbetet har dock inte kunnat inledas under året på grund av höga volymer som medförde resursbrist i leverantörsrekontra.							
 Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde Kontaktcenter	7			6	5		VB 2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde lokalplanering	4			4	4		VB 2023
 Antal moderbolag som köper tilläggstjänster av verksamhetsområde rekrytering	8			7	9		VB 2023
<b>Analys</b>							
Verksamheten har fakturerat 8 moderbolag men har beställningar från 9 i enlighet med uppsatt årsmål.							
 Enheten webb- och kommunikation har nöjda kunder	94				85		VB 2023
 Verksamhetsområde lokalplanering har nöjda kunder.	98,3			99,7	91		VB 2023
 Verksamhetsområde rekrytering har nöjda kunder	9,54			99	9,5		VB 2023
 Verksamhetsområde upphandling och inköp har nöjda kunder gällande uppdragsupphandlingar.	95			96	90		VB 2023

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

 Uppfylls delvis

### Förväntat resultat

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

### Analys

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

Bedömningen grundas på att serviceförvaltningen redovisar ett ekonomiskt underskott om 2,8 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner.



kommunfullmäktiges indikatorer för budgetföljsamhet och prognossäkerhet uppnås då årets resultat utgör en avvikelse på 1,2 procent mot budgeterad kostnader. Serviceförvaltningen prognostiserade i tertialrapport 2 ett underskott på 5,4 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner.

Serviceförvaltningens intäkter beräknas utifrån prislstan som utgår från självkostnad i enlighet med Kommunfullmäktiges Regler för ekonomisk förvaltningen. För att uppnå självkostnad ska intäkterna täcka förvaltningens alla kostnader för att kunna uppnå en budget i

balans. I beräkningsunderlaget till prislistan under hösten 2022 saknades säker information om 2023 års avtalsrörelse och inflationstakt. Under 2023 är därför delar av löneavtalets utfall, ökat personalförsäkringspålägg och indexuppräknning av avtal utgjort obudgeterade kostnadsökningar. Ökade kostnader, efter beslut om ny fastpris modell för verksamhetsområde ekonomi, har utgjort svåra ekonomiska förutsättningar för förvaltningen då en betydande del av bastjänsterna inte hade självkostnad under året.

Den ansträngda ekonomin för kommunkoncernen har påverkat efterfrågan inom framförallt verksamhetsområde rekrytering med negativ budgetavvikelse som följd. En snabbt vikande efterfrågan har under hösten påvisat hur nuvarande prismodell byggd på självkostnad kan generera betydande underskott då omställning av personella resurser är trögrörliga processer.

Förvaltningen har under året vidtagit åtgärder för att hantera obudgeterade kostnadsökningar och uppnå en ekonomi i balans under 2023. Åtgärderna utgörs bland annat av inköpsrestriktioner och god kostnadskontroll, restriktivitet i utvecklingsinsatser och planeringsdagar samt restriktivitet vid återbesättande av vakanta tjänster. Det är en utmanande balans för förvaltningen att minska kostnaderna, hålla ledtider och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtligt som volymerna inom bastjänsterna ökar och kundernas efterfrågan generellt är hög.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 <p>Förvaltningen ska ta fram en transparent och harmoniserad prismodell för verksamhetsområde Kontaktcenter. Styrning och uppföljning ska tydliggöras i styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning. Den reviderade prismodellen ska kunna implementeras till prislista 2024.</p>	2023-01-01	2024-04-30	
<p><b>Analys</b></p> <p>Efter beslut i styrgruppen har projektet förlängts till juni 2024 och nya leveranser för projektets fortsättning har tagits fram. Delrapport angående projektets leveranser samt planering framåt har behandlats i servicenämnden.</p> <p>Under året har projektet levererat en uppdragsbeskrivning för verksamhetsområde för Kontaktcenter vilken inkluderar styrande principer för prissättning samt en förtydligad styr- och samverkansmodell. Projektets förlängning innebär att nya priser kommer att implementeras till prislista 2025.</p>			
 <p>Serviceförvaltningen ska i samarbete med processägare inom Stadsledningskontoret utreda förutsättningarna för finansiering av tjänsterna inom Upphandling och Inköp i syfte att säkra att tjänsterna är prissatta enligt självkostnadsprincipen i enlighet med serviceförvaltningens uppdrag och prissättning i övrigt.</p>	2023-01-01	2023-12-31	
<p><b>Analys</b></p> <p>Upphandling och inköp har under året infört en mer detaljerad tidrapportering för att kunna analysera nedlagd tid per projekt och per processteg. Detta för att på ett tydligare sätt kunna utreda om uppdrag till stadens förvaltningar är prissatta enligt självkostnadsprincipen. Den detaljerade tidrapporteringen ska även analyseras för att bedöma om centralupphandlingsuppdraget samt e-handelsuppdraget är rätt dimensionerat och rätt prioriterat. Arbetet fortsätter i dialog med processägare och hanteras inom ramen för projekt GAS Genomlysning av serviceförvaltningen.</p>			

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

 Uppfylld helt

## **Förväntat resultat**

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

## **Analys**

Förvaltningen bedömer att servicenämndens mål kommer att uppfyllas.

## **Förvaltningsövergripande**

Servicenämndens uppdrag är att effektivisera stadens administrativa funktioner, säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service samt att ta tillvara möjligheter till verksamhetsförbättringar, innovation, gemensamma arbetssätt och standardiserade lösningar inom Stockholms stad. 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 stöd och service från framförallt Kontaktcenters tjänster.

Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver att utvecklingsinsatser görs i samarbete mellan serviceförvaltningen, processägare och serviceförvaltningens kunder utifrån respektive roller.

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

Förvaltningen har under året bedrivit ett projekt för att fastställa nyckeltal för att mäta produktivitet och effektivitet som underlag för verksamhetsutveckling. Projektet har inledningsvis bedrivits tillsammans med Sweco som stöttade i arbetet med att ta fram benchmark med andra shared service organisationer (Peab, Sweco och statens servicecenter samt branschorganisationen Kontakta). Projektet har resulterat i förvaltningsövergripande gemensamma definitioner och beräkningsgrunder för ett urval av nyckeltal som kommer användas för att mäta produktivitet från 2024.

Dialog och synpunktsinhämtning från förvaltningens kunder är en viktig del i serviceförvaltningens verksamhetsutveckling. I syfte att ytterligare utveckla kunddriven verksamhetsutveckling har förvaltningen under året arbetat med att förnya och förbättra de tidigare kundundersökningarna. Förvaltningens utredning visade att det bland annat saknades en gemensam nomenklatur för de olika moment som finns inom kundundersökningar. Med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt har förvaltningen tagit fram en ny förvaltningsgemensam undersökning som genomfördes under hösten. Resultaten redovisas i verksamhetsberättelsens indikatorer.

Förvaltningen har under året arbetat med att säkerställa hantering av begäran av utlämnande av allmän handling anpassat för de olika verksamhetsområdena. Genom ett standardiserat

förhållningssätt stärks medarbetarna i en korrekt hantering samtidigt som processen effektiviseras. Utbildningar för medarbetare i frågor rörande offentlighet och sekretess har genomförts under året.

Förvaltningen har ett samarbete med ytterligare fem fackförvaltningar kring hantering av personuppgifter och ett gemensamt konsultstöd av dataskyddsombud. Grupperingen har påbörjat framtagande av gemensamt stödmaterial för chefer och medarbetare. Genom samverkan och kunskapspåfyllnad för grupperingen har ett nätverk skapats som möjliggör kunskapsöverföring och ömsesidigt stöd mellan olika verksamheter.

Samverkan mellan några av stadens fackförvaltningars nämndsekreteriat har skapats vilket förväntas ge en ökad möjlighet till samverkan i frågorna och möjligheter ökad resiliens.

Genom att skapa standardiserade flöden av uppgifter i samband med att medarbetare slutar genom förvaltningens ärendehanteringssystem har processen effektiviserats och behörighetshanteringen stärkts.

Förvaltningen har under året förvaltat stadens nya kontaktcenterplattform Telia Ace och etablerat en objektorganisation enligt pm3. Förvaltningen har bland annat inrättat operativ och taktisk samverkan med förvaltningar och bolag som nyttjar kontaktcenterplattformen för att förvalta och utveckla plattformen ändamålsenligt. Leverantörer har haft under året haft driftutmaningar vilket har föranlett att objektet har haft fokus på att förbättra supportflödet tillsammans med leverantörer samt säkra en stabil plattform.

I förvaltningens ärendehanteringssystem har ny funktionalitet utvecklats och införts i syfte att via automatisering effektivisera befintliga arbetsprocesser. Arbete med att bygga processer för effekthemtagning via ny funktionalitet pågår.

Förvaltningen har under slutet av året påbörjat samverkan gällande hur förvaltningen kan avlasta stadsledningskontoret inom IT-administration kopplat till my business plattformen innan telefoniavtalet samt inom hantering av SITHS reservkortshantering.

### **Verksamhetsområde ekonomi**

Under året har ett flertal effektiviseringar och utvecklingar genomförts inom verksamhetsområde ekonomi. Bland annat kan nämnas:

- Automatisering av upplägg av nya leverantörer i stadens ekonomisystem, av vilka 15 procent nu hanteras helt automatiskt, mot tidigare helt manuellt.
- Automatisering av rapporten ”ej attesterade fakturor”, vilken tidigare hanterades helt manuellt.
- Automatisk eskalering av inköpsfakturor som ej leveransgodkänts när 5 dagar återstår till förfallodatum.
- Digitalisering av inkomna blanketter i avgiftshanteringen, vilket underlättar och effektiviserar för behöriga handläggare i staden som nu enkelt har samlad tillgång till handlingar i systemet.
- Införande av specialistroller inom hyresadministrationen för minskat personberoende och minskad sårbarhet avseende kritiska moment.
- Nya arbetsätt i kundreskontra för att öka kompetensen och bättre tillgodose

kundernas behov samt aktivt arbeta med förbättringar av det dagliga arbetet.

- Workshop för tjänsteområdena kundreskontra, hyresadministration och avgiftshantering vilket bidragit till att främja lärande och sprida bästa praxis inom verksamheten.

Stadsledningskontoret initierade under året en genomlysning av stadens ekonomiprocesser i vilket verksamhetsområde ekonomi haft en aktiv roll. Genomlysning har genomförts för processerna Kassa och bank samt Leverantörsreskontra. Dessa har genererat ett flertal förslag till både processförbättringar och systemförbättringar, där några redan införts.

Genomlysningen av process kundreskontra påbörjades i slutet av året och slutförs 2024.

Inom tjänsteområde Avgiftshantering har i princip hela personalgruppen nyanställts eller bytt roll från slutet av 2022 till början 2023. Trots det har verksamheten levererat i enlighet med uppdrag och trots tekniska utmaningar även utvecklat sina arbetssätt under året.

För tjänsteområde hyresadministration var årets hyresjusteringar för stadens bostadsbolag utmanande. På grund av för sent levererade hyreslistor fick verksamheten mycket manuellt merarbete. Inom tjänsteområdet har även en översyn gjorts av hanteringen av hyresjusteringar, vilket nästa år kommer innebära både processeffektivisering och avlastning för stadsledningskontoret som inte behöver agera mellanhand.

Redan under slutet av 2022 såg verksamheten en ökning av antal påminnelser och inkasso inom leverantörsreskontra. Stadens byte av skanningsleverantör ledde till ytterligare kraftig ökning av antalet påminnelser och inkassokrav. Volymerna kulminerade under sommaren beroende på att eftersändningen från den gamla skanningsleverantören inte fungerat enligt avtalet med staden. Verksamheten har därför behövt utöka personalstyrkan, men inte haft möjlighet att lära upp personal i den omfattning som hade behövts. Följden blev att ledtider inom leverantörsreskontra under längre perioder inte kunde hållas och att medarbetarna arbetat under mycket hög belastning. Under andra halvan av året har stadsledningskontoret stöttat verksamheten genom att med olika insatser försöka minska mängden krav i staden.

Verksamhetsområdet har bidragit till att öka stadens samlade kompetens inom ekonomiområdet genom bland annat utbildningar och handläggarträffar för stadens verksamheter. Dessutom har verksamhetens medarbetare genomfört över 50 kundmöten. Kunderna uttrycker i kundmöten att de har högt förtroende för verksamheten och att de i huvudsak är mycket nöjda med hantering av tjänster och support. Några synpunkter har framförts kring leverans och kvalitet av tilläggstjänster, främst gällande tjänsteområde leverantörsreskontra, vilka blev lidande på grund av de höga volymerna inom bastjänsten. Samverkan med referensgruppen, som är en del av verksamhetens styr och samverkansmodell, har under året utvecklats ytterligare.

I den förvaltningsgemensamma kundundersökning som genomfördes under hösten fick verksamhetsområde ekonomi 672 svar på de verksamhetsspecifika frågorna. Av de svarande upplever 87,8 procent att ärenden hanteras effektivt av verksamhetsområdet och 86,1 procent anser att de får den vägledning och hjälp de behöver i kontakt med verksamheten. Majoriteten av respondenterna i kundundersökningen upplever samarbetet mellan den egna förvaltningen och verksamhetsområde ekonomi som gott.



Samarbetet mellan avdelningarna Upphandling och Inköp och Ekonomi har under året utökats ytterligare. Ett resultat av samarbetet är en ny rapport, som underlättar uppföljning och åtgärd av de leverantörer som inte följer faktureringsvillkoren i stadens avtal. I förlängningen innebär detta även att antalet fakturor som fastnar för manuell hantering minskar. Även samarbete mellan avdelningarna Kontaktcenter och Ekonomi har fördjupats på olika sätt under året vilket lett till ökad förståelse och därmed förbättrad hantering av kundärenden som behöver skickas mellan avdelningarna.

### **Verksamhetsområde lön och pension**

Verksamhetsområde lön och pension har under året erbjudit förvaltningarna 14 utbildningstillfällen och genomfört 12 tillfällen i Smart lönehantering med drygt 100 deltagare. Utbildningen är frivillig och de flesta tillfällen har genomförts digitalt och ett par tillfällen har genomförts i förvaltningens lokaler. Utbildning på plats är mer givande för deltagarna då de skapar kontakter och erfarenhetsutbyte sker på ett mer givande sätt.

Inom verksamheten har ett arbete att öka kundernas nöjdhet initierats i samarbete med utvecklingsavdelningen. Genom en metod att hitta förbättringar för kund kan verksamheten utveckla dialogen med stadens medarbetare och ge stöd till stadens chefer om fortsatt handläggning av ärenden, vilket skapar mervärde och kunskapshöjning för stadens chefer. Ett arbete har startats med att uppdatera verksamhetens signaturer och pensionsbrev för att göra informationen mer lättförstådd.

Som ett led i att ytterligare effektivisera de administrativa funktionerna startade verksamheten en ny referensgrupp med kunder. Syftet är att utveckla de e-tjänster som kunderna använder för att komma i kontakt med verksamhetsområde lön och pension. Referensgruppen kommer att bestå av cirka åtta kunder som deltar från olika förvaltningar. Första tillfället genomfördes i juni där syftet med referensgruppen gick igenom och möjliga e-tjänster visades, som eventuellt kan ersätta blanketter framöver. Under hösten har ett fortsatt arbete pågått och ytterligare tillfällen att träffa referensgruppen är planerade till våren.

Verksamheten har deltagit vid flertalet handläggarmöten för att öka kunskapen om lönerapportering, minska antalet löneskulder och för att ge stöd i hur informationsmaterial kan utformas för att exempelvis ferieungdomarna ska få lön via bankkonto i stället för utbetalningskort men även för att handläggarna för dessa ungdomar ska få stöd och rutiner om hur löneprocessen ser ut. Möten har också genomförts inför sammanläggningarna med de förvaltningar som sammanlagts i syfte att minimera manuellt arbete. Då många verksamheter återgått till egen regi har verksamheten arbetat fram material som underlättar för förvaltningarna att rapportera vilka medarbetare som börjar sin anställning och vilken ytterligare information som behöver lämnas.

Under året har pensionshandläggarna genomfört täta handläggarmöten tillsammans med pensionsstrategerna från personalstrategiska avdelningen med anledning av stadens nya pensionsavtal. På dessa möten har processen för det specifika engångsvalet hanterats. I och med nya pensionsavtal har arbete initierats för att hitta struktur och tidsplanering för nya arbetssätt i samarbete med personalstrategiska avdelningen. Inom pensionshandläggning ingår medarbetare i ett nyuppstartat nätverk med bland annat Region Stockholm för att se om det finns arbetssätt som kan effektivisera stadens pensionshandläggning.

Verksamheten arbetar med att ständigt uppdatera rutiner och arbetssätt, dels utifrån förändringar i avtal men även från inkomna förbättringsförslag som lämnas av medarbetare eller förvaltningar. Ett fortsatt arbete har under året skett med att göra om verksamhetens blanketter från Word till Excel för att göra dessa mer användarvänliga.

### **Verksamhetsområde upphandling och inköp**

Under året har verksamhetsområde upphandling och inköp deltagit i den förvaltningsgemensamma kundundersökning som genomfördes under hösten. Av de svarande valde 470 respondenter att svara på verksamhetsområde upphandling och inköps verksamhetsspecifika frågor. Av de svarande upplever 78,3 procent att ärenden hanteras effektivt av verksamhetsområdet och 79,4 procent anser att de får den vägledning och hjälp de behöver i kontakt med verksamheten. Majoriteten av respondenterna i kundundersökningen upplever samarbetet mellan den egna förvaltningen och verksamhetsområde upphandling och inköp som gott.

Verksamhetsområdet arbetar enligt stadens processer och utvecklar sitt arbetssätt successivt för att hitta synergier och att effektivisera. Marknadsanalyser eller dialog med etablerade kategoriteam har förts inför samtliga upphandlingar. Omvärldsanalys och marknadsanalys är viktiga verktyg för att följa utvecklingen i världen och för att driva utvecklingen framåt för att nå stadens högt ställda mål inom bland annat miljö och klimat.

Verksamhetsområde upphandling och inköp deltar i flera av stadens kategoriteam och kategoriråd för ett nära samarbete för inköp inom staden. Förvaltningen är kategoriägare för kategorierna el, inredning samt måltider och livsmedel. Verksamheten deltar i följande kategoriteam och råd: Fordon, Livsmedel och måltider, El, Inredning, IT-konsulter, IT, Vitvaror och storköksutrustning samt Bemanningstjänster. Verksamhetsområdet stöttar, tillsammans med stadsledningskontoret, alla kategorier med metod- och analysstöd.

Verksamhetsområdet genomför många centralupphandlingar varje år, implementerar dessa i organisationen samt ansluter dem till stadens inköpssystem och följer sedan upp dessa. Antal centralupphandlingsområden som tilldelats under året är tio och alla är genomförda i egen regi. Under året har åtta centralupphandlingar publicerats. Under året har tre centralupphandlingar begärts överprövade och alla tre har fallit ut i stadens favör. Totalt har avdelningen publicerat 80 upphandlingar under året.

Arbetet med avtalsuppföljning har ytterligare stärkts och verksamhetsområde upphandling och inköp har under året utökat antalet avtalsförvaltare. Avtalen följs upp årligen och enheten har successivt genomfört uppföljningsmöten för att säkerställa att avtalen följs och att staden får den leverans som önskas. Avtalsenheten har under året arbetat fram en gemensam förvaltningsplan, för att ytterligare säkerställa en strukturerad avtalsförvaltning. Arbetet med att utveckla kommunikation om avtal, avtalsförändringar, anslutning av avtal till inköpssystemet samt inbjudningar till nya upphandlingar har fortsatt. Ett veckobrev med enhetens samlade nyheter har tagits fram och har mottagits väl.

På grund av det rådande världsläget har verksamhetsområde upphandling och inköp fortsatt haft många diskussioner med stadens leverantörer kring prisökningar. Flera av stadens avtal har blivit dyrare under året. Exakt hur priserna kommer fortsätta att påverkas är ännu svårt att

analysera för de enskilda avtalsområdena. Förvaltningen följer utvecklingen kontinuerligt och följer de riktlinjer som stadsledningskontoret har tagit fram samt informerar kontinuerligt via Inköp och upphandling i Stockholms stad.

### Kontaktcenter

Kontaktcenters roll är att vara den självklara samarbetsparten för stadens verksamheter för att effektivisera och erbjuda en likvärdig service oavsett var i Stockholm du bor. Kontaktcenter har hållit en hög tillgänglighet och gjort det enkelt för stockholmarna genom en kontaktväg in genom telefonsamtal och e-post. Kontaktcenter har jobbat nära kunder och uppdragsgivare för att förstå behov och utvecklingsönskemål för att kunna underlätta för dem i vardagen, eller för att utöka befintliga och skapa nya uppdrag, så att de kan fokusera på sin kärnverksamhet.

Utvecklingsinsatser för att bredda servicehandläggarnas kompetens att kunna svara på fler frågor är ett led i att effektivisera arbetssätt som skapar bättre förutsättningar för realtidsstyrning och därmed kortare köer för invånarna.



Under året har Kontaktcenter sett tendenser att vissa kunder tar hem uppdrag som idag ligger inom Kontaktcenter. Detta kan ge konsekvenser att invånarna får en lägre tillgänglighet, otydligare kontaktvägar och mindre jämlik hantering.



Kontaktcenter har via telefon och e-post dialog med en stor mängd invånare under året. Bredden av invånardialog gör Kontaktcenter till en exklusiv partner i kunskap om stadens invånare. Verksamheten kommer därför under 2024 fortsatt verka för att kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov sprids och används i övriga nämnders verksamhetsutveckling.








Resultatet från Kontaktcenters transaktionsundersökning för mätning av kundnöjdhet har ökat från föregående år. Input från kundundersökningar används löpande i arbetet med att effektivisera arbetssätt och genomförande av samtal. Under året har callback funktionalitet införts på de linjer där färre samtal ringer in, vilket har uppskattats av invånarna.

Talsvarsträdet har förbättrats under året i syfte att göra det enklare för invånarna att komma till rätt instans. Talsvarsträdet har bland annat utvecklats för företagarservice vilket lett till snabbare svarstider för företagarsfrågor. Vidare kan konstateras att utveckling av legitimering med Bank-ID har bidragit till ökad kundnöjdhet.

Under året har alla nya medarbetare genomgått en kundkommunikationsutbildning i syfte att utveckla arbetssätten så att alla invånare hanteras på ett likvärdigt, professionellt och effektivt sätt.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel ärenden i ärendehanteringssystemet som inkommer via e-tjänster	30 %			22 %	30 %		VB 2023
 De som kontaktar Kontaktcenter ska vara nöjda med kundservicen som helhet.	84			81	86		VB 2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<b>Analys</b>							
Resultatet från Kontaktcenters mätning av kundnöjdhet har ökat från föregående år. Genom att kontinuerligt jobba aktivt med daglig planering och styrning för att optimera bemanning, utbilda i kundkommunikation, bemötande och bredda medarbetare till fler svarsgrupper ökar tillgängligheten till stadens invånare. Att löpande utveckla och effektivisera arbetssätt skapar också möjligheter att korta kötider för invånarna. Under året har callback funktionalitet införts på de linjer där färre samtal ringer in, vilket har uppskattats av invånarna. Talsvarsträdet har förbättrats under året i syfte att göra det enklare för invånarna att komma till rätt instans.							
	Verksamhetsområde ekonomi har nöjda kunder	67		66	73		2023
<b>Analys</b>							
Förvaltningen har under året arbetat med att förnya och förbättra de tidigare kundundersökningarna. Med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt har förvaltningen tagit fram en ny förvaltningsgemensam undersökning som genomfördes under hösten. I den nya kundundersökningen ställdes frågor som ger ett NKI resultat samlat för de obligatoriska bastjänsterna inom verksamhetsområdena lön och pension, ekonomi och upphandling och inköp. Det samlade resultatet 2023 är 67 NKI.							
	Verksamhetsområde lön och pension har nöjda kunder	67		67	78		2023
<b>Analys</b>							
Förvaltningen har under året arbetat med att förnya och förbättra de tidigare kundundersökningarna. Med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt har förvaltningen tagit fram en ny förvaltningsgemensam undersökning som genomfördes under hösten. I den nya kundundersökningen ställdes frågor som ger ett NKI resultat samlat för de obligatoriska bastjänsterna inom verksamhetsområdena lön och pension, ekonomi och upphandling och inköp. Det samlade resultatet 2023 är 67 NKI.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen kommer under året att arbeta fram en gemensam nomenklatur för de olika moment som finns inom kundundersökningar och kunddialoger med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt.	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska etablera förvaltningsuppdrag och organisering enligt objektstyrningsmetodiken Pm3 för objekt Kontaktcenterplattform.	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska inrätta en lokal supportorganisation för Telia ACE	2023-01-01	2023-04-30	
 Förvaltningen ska se över rutiner och arbetssätt för hantering av inkomna synpunkter och klagomål i syfte att förbättra flöden samt nyttjandet av input som underlag för verksamhetsutveckling.	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska säkra att berörda chefer och medarbetare har kompetens inom offentlighet och sekretesslagstiftning i syfte att tillämpa rutiner för sekretessprövning och utlämnande av allmän handling	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram flöden för en effektiv offboarding av medarbetare som slutar	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska utifrån benchmarking med andra shared service organisationer fastställa nyckeltal för att mäta produktivitet och effektivitet som underlag för verksamhetsutveckling	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska utifrån genomförd nollmätning följa upp effekterna av införande och tillämpning av kontaktcenterplattformen	2023-01-01	2024-06-30	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<b>Analys</b>			
Nollmätning flyttas fram till år 2024, då införandeprojektet av KCP avslutades i juni. Objektet har gjort bedömningen att vänta ett år efter start innan uppföljning görs mot bakgrund av att då har nyttjande förvaltningar och bolag haft mer tid på sig att landa nya arbetssätt etc.			
✓	Förvaltningen ska utreda hur styrning, uppföljning och kontroll av projekt kan organiseras i syfte att säkra effektivitet i genomförande och resultat	2023-01-01	2023-12-31
✓	Förvaltningen ska utveckla och förtydliga det centrala stödet till verksamheterna avseende styrning, gränssnitt och arbetssätt i syfte att öka effektivitet och intern kundnytta.	2023-01-01	2023-12-31
✓	Förvaltningen ska utveckla styrning och uppföljning via rapportuttag från ärendehanteringssystemet	2023-01-01	2023-12-31
✓	Förvaltningens ska utveckla och centralisera rutiner och intern kontroll för hantering av behörigheter	2023-01-01	2023-12-31
✓	I syfte att fastställa en långsiktig målbild för utveckling i enlighet med kvalitetsprogrammets delar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering ska förvaltningen ta fram en plan för strategisk it med tillhörande aktivitetslista för genomförande	2022-01-01	2023-12-31

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

● Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

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


### Analys

Förvaltningen, genom verksamheten upphandling och inköp, har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation, då upphandling ska användas som verktyg för att uppnå flera politiskt prioriterade områden inom framförallt miljö och klimat, men även inom social och ekonomisk hållbarhet. Verksamheten har under året rekryterat en hållbarhetssamordnare och påbörjat etablering av en ny hållbarhetsfunktion, som kommer att samordna alla hållbarhetsaspekter som kopplar till upphandlings- och avtalsprocessen.

Hållbarhetssamordnaren, som tillträdde 1 november, har en miljöprofil och kommer kunna innebära stöd i att ytterligare utveckla kravställning och uppföljning av de avtal som verksamheten ansvarar för. För att ytterligare kunna stötta inom social och ekonomisk hållbarhet kommer funktionen att behöva utökas med ytterligare kompetens.

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

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

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen lägger stor vikt vid att kunna erbjuda meningsfulla praktikplatser, som ibland även kan leda till anställning i någon form och har en utarbetad metodik för detta inom flera av verksamhetens områden. Under året har verksamhetsområde upphandling och inköp inte kunnat tillhandahålla praktikplatser som tidigare år, vilket planeras till starten av 2024 istället. Detta gör att målet inte uppnås fullt ut.



Under sommarperioden har förvaltningen tagit emot fyra feriearbetare och ytterligare en feriearbetare under jullovet. Feriearbetarna har arbetat tillsammans med förvaltningens internservice med vaktmästeriuppgifter och enklare administration.








Förvaltningen har under året haft en medarbetare inom ramen för stockholmsjobb. Ytterligare ett stockholmsjobb påbörjades, men avbröts efter en kort tid då medarbetaren fick annat arbete på den öppna arbetsmarknaden. Båda inom förvaltningens stödfunktioner. Utöver dessa har förvaltningens verksamheter även medarbetare med olika anställningsstöd från arbetsförmedlingen.

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

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

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna	5			7	4 st	Tas fram av	VB 2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
platser för feriejobb						nämnd/s tyrelse	
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1			2	1 st	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	7 st			14 st	8 st	Tas fram av nämnd	VB 2023
<b>Analys</b> Förvaltningen har tillhandahållit 7 praktikplatser under 2023, inom verksamhetsområden Lön och pension, ekonomi och rekrytering. Under året har verksamhetsområde upphandling och inköp inte kunnat tillhandahålla praktikplatser som tidigare år, vilket planeras till starten av 2024 istället.							
   Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st	0 st	0 st	0 st	0 st	11 000	VB 2023

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

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

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

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

 Uppfylls helt

#### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål

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

Uppdraget har ytterligare förtydligats i Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad. Lokalplanering har tillsammans med stadsledningskontoret under året definierat funktionens roll och ansvar i detalj.

Under 2023 har hyresförhandlingsfunktionens uppdrag fortsatt att utvecklas. Funktionen genomför bedömningar av hyresavtal innan de ingås, förhandlar större hyresavtal med externa hyresvärdar samt kvalitetsgranskar samtliga inkommande och utgående uppsägningar av hyresavtal. Inom ramen för stadsledningskontorets uppdrag har under 2023 tio hyresförhandlingar utförts, 112 bedömningar av hyresavtal lämnats och 76 ingående eller utgående uppsägningar kvalitetssäkrats samt 84 övriga ärenden hanterats. Därutöver har 17 uppdrag avseende hyresförhandlingar och granskning av avtal utförts på direkt uppdrag från förvaltningar. Resultatet av en hyresförhandling är svår att uppskatta och beräkna då ett hyresavtal innehåller många olika parametrar. Vid en bedömning av utfallet av de genomförda hyresförhandlingar och arbetet med bedömningar kan konstateras att hyresförhandlingsfunktionens arbetsinsats under 2023 har sänkt stadens framtida lokalkostnader med 20-25 mnkr. Därutöver har hyresförhandlingar och granskningar utförts direkt på uppdrag av förvaltningar. Dessa uppdrag har inneburit en sänkning av framtida lokalkostnader med 3-5 mnkr.

Lokalplanering har en tydlig inriktning att återbruka så mycket som möjligt av befintliga möbler och inventarier, vid behov kan uppdragsgivaren även få hjälp att renovera möbler. Vid behov av att köpa in möbler har under 2023 också möjligheten att köpa begagnade möbler tillkommit. Under året har nio ny-, om- eller tillbyggnadsprojekt slutförts som inneburit en större lokalförändring och lokalplanering haft uppdraget att inreda lokalerna. I dessa projekt har 53 procent av möblerna återbrukats och andelen återbruk, det vill säga när inköpen varit begagnade möbler, uppgår till 70 procent. Om dessa möbler istället hade köpts nya skulle det inneburit en kostnad på cirka 10 mnkr.

Serviceförvaltningen är på uppdrag av stadsledningskontoret systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS. Arbetet med att införa autoattest har pågått under 2023 men är försenat och fortlöper därför under 2024. Utöver detta har lokalplanering gett förvaltningarna support samt haft flera uppdrag att kvalitetssäkra förvaltningars uppgifter i systemet. Utbildningar för nya användare och fortsättningskurser har hållits.

Utöver utbildningar i LOIS tillhandahåller verksamhetsområde lokalplanering utbildningar och introduktioner inom flera områden för medarbetare som arbetar med lokalfrågor på förvaltningarna. Dessa har sammanställts i en kurskatalog som publiceras på intranätet och i lokalplanerings nyhetsbrev. Lokalplanering har också i uppdrag av flera förvaltningar gett generell stöd i lokalfrågor samt hjälpt förvaltningar att organisera sitt arbete med lokaler.

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

 Uppfylls helt

### **Beskrivning**

Verksamhetsområde lokalplanering utgår från beställarens behov och är en resurs för att effektivisera stadens arbete med lokaler. Stödet bidrar även till att nämndernas eget arbete med lokaler effektiviseras och att kompetensen ökar.



## Förväntat resultat

Verksamhetsområde lokalplanering är stadens beställarstöd och experter i lokalfrågor och bidrar till en effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter.

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

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen har under året, med medel från omställningsfonden, genomfört en satsning för att höja den digitala mognaden hos samtliga medarbetare, projekt "Digitala lyftet". Det är ett omfattande och långsiktigt arbete i syfte att öka den digitala kompetensen inom förvaltningen. Samtliga verksamhetsområden genomförde tester för att ge en bild av hur kompetensnivån ser ut inom förvaltningen. Utifrån genomförda tester sattes effektmål för olika yrkeskategorier och grupper inom de olika verksamhetsområdena. Utbildningar inom grundläggande data genomfördes med interna resurser under året och upphandling av utbildningar inom officepaketet är påbörjad. Planering för att genomföra utbildningar inom dataskydd är påbörjad.

Ett samarbete med extern leverantör för att vidareutveckla arbetet med effektiva kundmöten har inletts under slutet av året. Syftet med insatsen är att utbilda vardagscoacher inom de större verksamhetsområdena som regelbundet arbetar med kundkontakter. Dessa ska stärka medarbetarna i att hantera kundkontakter i telefoni och mejlkommunikation på ett effektivt sätt med hög kvalitet. Grundutbildning i kundkommunikation för nya medarbetare har genomförts. I samband med detta implementeras en förvaltningsgemensam kommunikationsguide i syfte att följa upp service och kommunikation på ett enhetligt sätt.

En utvärdering av det aktivitetsbaserade arbetssättet inom förvaltningen har gjorts. Enkäten som skickats ut och med en hög svarsfrekvens visar att trivsel och nöjdheten är stor med utformning och arbetssätt inom kontoret. Mindre anpassningar genomförs för att komma till rätta med upplevda brister.

En långsiktig satsning på ledarskapsutbildning för förvaltningens chefer har påbörjats i samarbete med stadens upphandlade leverantör som delvis finansieras av omställningsfonden. Syftet med insatsen är att stärka förvaltningens chefer i att leda verksamheten utifrån serviceförvaltningens uppdrag med krav på modernt ledarskap utifrån en verksamhet i ständig förändring.

Förvaltningen arbetar aktivt med det förebyggande friskvårdsarbetet och står för anmälningsavgiften till STAR-steget och blodomloppet varje år för att motivera medarbetarna att motionera och göra hälsosamma val.







Förvaltningen har i början av året inletts ett pilotprojekt i ett verksamhetsområde för att använda ett nytt systemstöd för medarbetaruppföljning både för medarbetarsamtal, löpande

uppföljningssamtal och engagemangsmätningar. Projektet har fallit väl ut och det upphandlade systemet har implementerats för alla chefer i slutet av året initialt med fokus på att medarbetarsamtalen hålls med stöd av det. Systemet bidrar till en transparens mellan chef och medarbetare och en tydlighet i mål med en tydligare koppling till verksamhetens mål.

### Normmedvetenhet och fördomsmedveten rekrytering

Serviceförvaltningen rekryterings fokus på normmedvetenhet och fördomsmedveten rekrytering fortlöper med löpande kompetensutveckling inom området. Verksamhetens senast anställda har under hösten genomgått stadens HBTQi-utbildning för att säkerställa en fortsatt hög fördomsmedvetenhet i rekryteringsstödet.

Pilotprojektet där verksamheten tagit bort möjligheten att skicka in ett personligt brev i ansökan till en tjänst är utvärderat. Verksamheten har presenterat möjligheten att ta bort det personliga brevet för kunderna som ytterst valt om de vill vara med. Det har gjort rekryteringsprocesserna effektivare för alla inblandade parter och det blir ett tydligt fokus på kompetens och inte hur en kandidat eventuellt formulerat sitt personliga brev eller ovidkommande uppgifter som framkommer i det. Idag är det dessutom fullt möjligt och inte ovanligt att det personliga brevet utformats med hjälp av AI och därmed inte säger något om kandidatens förmåga att formulera sig vilket betyder att felaktiga slutsatser dras. De sökande har utifrån vad som är relevant för tjänsten de söker och vad rekryterande chef tycker är relevant att få veta istället fått svara på samma urvalsfrågor när de skickat in sin ansökan. Verksamheten har fortsatt möjlighet att erbjuda kunderna att ta bort det personliga brevet i ansökan och avvaktar vidare besked från stadsledningskontoret om pilotprojektet ska breddas inom staden så fler får möjligheten att rekrytera utan att efterfråga personligt brev i ansökan.






Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex  ♀	82	78	82	84	84	83	2023
<b>Analys</b> Resultatet av årets medarbetarundersökning har gått ner något sedan 2022. Dock konstateras att resultatet fortsatt är mycket bra med ett AMI på 82, ett resultat som är högre än stadens genomsnitt. Motivation ligger kvar på 81 och styrning har gått ned något till 82 och ledarskap till 83. Analys av resultatet visar att medarbetarna har god kännedom om de mål verksamheten har men att det är av vikt att säkerställa att målen följs upp systematiskt. Medarbetarna tycker att ledarskapet är starkt och förvaltningen kommer att arbeta med hur återkoppling till medarbetarna kan stärkas. Förvaltningen har under året påbörjat en långsiktig chefsutvecklingsinsats för att stärka upp dessa delar. Varje enhet arbetar med handlingsplaner för att bibehålla medarbetarnas motivation och trivsel.							
  Sjukfrånvaro  ♀	5,4 %	3,7 %	5,7 %	5,6 %	6,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
  Sjukfrånvaro dag 1-14  ♀	2,5 %	2,4 %	2,6 %	2,1 %	2,2 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
<b>Analys</b> Den korta sjukfrånvaron ligger något över årsmålet. Inom flera enheter har arbete intensifierats med tidiga insatser vid upprepad korttidsfrånvaro i samarbete med företagshälsovården.							

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

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Förvaltningens medarbetare har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Förvaltningen bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och har verktyg för förändringsledning. Förvaltningen tillämpar ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling och det tillitsbaserade ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra analys och utvecklingsinsatser i syfte att stärka den digitala kompetensen.	2023-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b> Analys av kompetensnivå har genomförts inom de flesta av förvaltningens verksamheter genom digitala lyftet, och effektmål är satt för önskad kompetensnivå utifrån de olika enheternas behov. Utbildningsinsatser är påbörjade och genom riktade insatser för den del av medarbetarna. Planering och upphandling av utbildningar är påbörjat och kommer genomföras med såväl externa som interna resurser under kommande år. För Kontaktcenter har analys av kompetensnivån inte genomförts då tillgänglighet för invånarna inom svarsgrupperna har behövt att prioriteras.			
 Förvaltningen ska ta fram en långsiktig plan för chefsutveckling och genomföra aktiviteter som stärker cheferna i sitt ledarskap.	2022-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram och implementera en gemensam servicepolicy i syfte att utveckla och följa upp förvaltningens kundkommunikation.	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska utifrån kompetensutvecklingsplan för 2023 genomföra utvecklingsinsatser för chefer och medarbetare i syfte att nå de långsiktiga målen i kompetensförsörjningsplanen.	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska utveckla och systematisera arbetet med medarbetaruppföljning för att skapa ökad transparens och kontinuitet för medarbetare och chefer.	2023-01-01	2023-12-31	

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

 Uppfylls helt

#### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

#### Krigsorganisation

Serviceförvaltningen har under året på flera sätt arbetat inom ramen för den ökade ambitionshöjningen i arbetet med att utveckla en sammanhållen beredskap för fredstida kriser och civilt försvar. En del i ambitionshöjningen utgörs av framtagandet av krigsorganisation och dess bemanning. Förvaltningen har under året gjort informationsinsatser för medarbetarna

gällande krigsorganisationen. Dels har alla medarbetare fått möjlighet att ta del av den informationsfilm som stadsledningskontoret producerat, dels har alla fått en genomgång av förvaltningens krigsorganisation. Det har varit uppskattat av medarbetarna att tillfällen getts för att ställa frågor, yppa funderingar och gemensamt reflektera över krigsorganisationen.

### **Centralt omsättningslager**

Serviceförvaltningen har under året arbetat med det nya uppdraget att samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager. Driften för befintligt omsättningslager för visst medicinskt skydds- och förbrukningsmaterial har övertagits från stadsledningskontoret och en struktur har upprättats för roller och ansvar mellan berörda nämnder. Samarbetsavtal har ingåtts mellan förvaltningen och kulturförvaltningen och håller på att formeras mellan förvaltningen och trafikkontoret för det nuvarande omsättningslagret. Stadsledningskontoret har därtill bistått med vissa punktinsatser rörande operativ omsättning i syfte att minska material där bäst före datum löper ut. Lärdomar har dragits utifrån lagerhållning och omsättning under ordinarie förhållanden, post pandemi.

Förvaltningen har under året utrett och påbörjat 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 under 2024:

- 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, vilken återges i sin helhet i bilaga 4.

### **Sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten**

För att möta den generella ambitionshöjningen för civilt försvar och den nya myndighetsstrukturen har Stockholms stad påbörjat 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 är utsedd till att vara sektorsansvarig förvaltning för beredskapsområde Livsmedelsförsörjning och dricksvatten.

I sektorsansvaret ingår att planera, samordna, utveckla och bevaka beredskapsfrågor för de samhällsviktiga funktionerna dricksvatten, tillagning av livsmedel i storkök, säkra livsmedel samt livsmedelsförsörjning, inklusive lagring och distribution till invånare och anställda i Stockholms stad.

Förvaltningen har under året påbörjat ett gott samarbete med övriga förvaltningar och bolag inom sektorn.

Utöver att serviceförvaltningen är sektorsansvarig för livsmedelsförsörjning och dricksvatten, är förvaltningen deltagare i tre andra sektorer. De tre sektorer som förvaltningen är representerade i är transporter, energiförsörjning och finansiella tjänster.

### **Informationssäkerhet**

Serviceförvaltningen arbetar för att verksamheterna ska vara väl rustade att fungera ändamålsenligt såväl till vardags som vid oönskade händelser. Under året har en lokal anvisning för informationssäkerhet fastställts och förankrats med förvaltningens chefer. Förvaltningen har även fastställt en hanteringsrutin för informationssäkerhetsincidenter. Syftet med rutinerna är att utifrån stadens riktlinje för informationssäkerhet skapa förutsättningar för ett ändamålsenligt och effektivt informationssäkerhetsarbete inom serviceförvaltningen.

Under februari genomförde förvaltningsledningen ett kompetenslyft gällande informationssäkerhet, i enlighet med erbjudande av stöd från stadsledningskontoret. De förbättringsförslag som framkom har omhändertagits i *Ledningens genomgång*, som är en bilaga till verksamhetsplan 2024.

Förvaltningen har under året haft stort fokus på hur informationssäkerheten kan förtydligas inom inköpsprocessen. Ett flertal mallar och instruktioner har tagits fram och lyfts till berörda funktioner inom stadsledningskontoret.

Förvaltningen har genomfört ett antal informationsklassningar både inför anskaffning samt inför driftsättning. Förvaltningen har även, inom utvecklingsavdelningen, breddat kompetensen gällande informationssäkerhet för att minska sårbarhet och förenkla för verksamheterna.

Under året har informationssäkerhetssamordnaren deltagit på fyra chefsforum för att informera och utbilda cheferna inom informationssäkerhet.

### **Dataskydd**

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

Dataskyddsombudets årsrapport (bilaga 5) visar på att förvaltningen har en systematik för hantering av personuppgifter. Dock konstateras en del förbättrings- och utvecklingsåtgärder, samordning samt behov av kompetensutveckling inom vissa områden. Hanteringsanvisningar och behandlingsregister avseende personuppgiftsbehandlingar bedöms vara uppdaterat. Behandlingsregistret är uppbyggt enligt stadsarkivets klassificeringsstruktur och är mycket omfattande. Flertalet av behandlingarna avser behandlingar som sker för övriga nämnders räkning. Mall för instruktion från övriga nämnder har tagits fram och avstämning pågår med juridiska avdelningen.

Ett omfattande arbete har bedrivits i syfte att förtydliga serviceförvaltningens roll som personuppgiftsbiträde i förhållande till stadens nämnder vid utförande av olika tjänster. Arbetet har stämts av med stadsledningskontorets juridiska avdelning och beräknas vara helt

färdigställt i början av 2024.

### **Informationshantering**

Ett arbete har gjorts för att stärka medarbetares förmåga att hantera begäran om utlämnande av allmän handling i enlighet med offentlighetsprincipen på ett korrekt och enhetligt sätt. En inventering av de vanligaste frågorna för respektive verksamhetsområde har gjorts och rutiner har upprättats för hur varje typärende ska hanteras.

### **Risk- och sårbarhetsanalys och kontinuitet**

Förvaltningen har under året följt stadens process för risk- och konsekvensanalyser och genomfört kontinuitetsplanering för de mest kritiska verksamheterna. Det är bland annat Kontaktcenter som har genomfört analys och utarbetat strategier för hur verksamheten hanterar oplanerade avbrott inom de mest kritiska verksamhetssystemen. I arbetet har verksamheten identifierat behov av att än mer öva och kommunicera rutiner och arbetssätt. Även verksamhetsområdena ekonomi och lön och pension har tillsammans med processägare fastställt kontinuitetsplanering och ansvarsfördelning. Verksamhetsområde upphandling och inköp har tagit fram kontinuitetsplaner för sina mest kritiska verksamheter.

Utifrån både informationsklassningar och risk- och sårbarhetsanalyser har förvaltningen säkerställt att det finns fall-back lösningar och återställningsplaner för förvaltningens två objekt, ärendehanteringssystemet och kontaktcenterplattformen.

Förvaltningen har inte genomfört en krisledningsövning enligt plan. Detta på grund av att förvaltningen väntat in revidering av Säkerhetsprogrammet, beslut om centralt omsättningslager samt utökade instruktioner för sektorsuppdraget. Förvaltningen kommer att genomföra en krisledningsövning i början på nästkommande år, utifrån den metodik som stadsledningskontoret presenterat under november.

### **Välfärdsbrott, säkerhet inom inköpsprocessen**





Förvaltningen har under året ställt arbetsrättsliga kontraktsvillkor i upphandlingar där det är behövligt enligt upphandlingsmyndighetens riktlinjer.









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

Förvaltningen har deltagit i ett arbete med att testa ytterligare verktyg för att kunna kontrollera företag innan tilldelning och vid uppföljning samt deltagit vid den stadsövergripande konferensen om välfärdsbrott och hur de kan upptäckas och motverkas. Verksamhetsområde Upphandling och inköp har också fått en genomgång ifrån säkerhetsstrateg ifrån stadsledningskontoret om hur man kan arbeta med att försöka upptäcka och motverka välfärdsbrott.

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

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	89,34 %				80 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	2023
  Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	75 %			35 %	80 %	80 %	2023
<b>Analys</b> Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts når inte riktigt årsmålet. Detta beror på att alla avtal inte följs upp alla kalenderår då ett avtal precis kan ha börjat under kalenderåret eller avslutas under kalenderåret. Vid avtalsstart sker en implementering av avtalet tillsammans med leverantören och dialog förs med leverantören om uppstarten, men någon avtalsuppföljning sker inte vid detta tillfälle eftersom avtalet är helt nytt. När ett avtal avslutas förs en dialog med leverantören men någon avtalsuppföljning sker inte eftersom avtalet upphör.							

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
vissa livsmedel och vissa förbrukningsvaror i syfte att höja stadens beredskapsförmåga			








Nämndmål: Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Förvaltningen säkerställer god efterlevnad av relevant lagstiftning och att stockholmarnas samt medarbetarnas personliga data och integritet inte riskeras.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska fastställa en lokal anvisning för informationssäkerhet	2023-01-01	2023-05-31	
 Förvaltningen ska genomföra en krisledningsövning	2023-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b>			
Förvaltningen har inte genomfört en krisledningsövning enligt plan. Detta på grund av att förvaltningen väntat in revidering av Säkerhetsprogrammet, beslut om centralt omsättningslager samt utökade instruktioner för sektorsuppdraget. Förvaltningen kommer att genomföra en krisledningsövning i början på nästkommande år, utifrån den metodik som stadsledningskontoret presenterat under november.			
 Förvaltningen ska genomföra interna riktade utbildningsinsatser för verksamhetsområdena gällande dataskydd och informationssäkerhet	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska implementera en lokal rutin för hantering av informationssäkerhetsincidenter	2023-01-01	2023-08-31	
 Förvaltningen ska med utgångspunkt i risk- och sårbarhetsanalyser ta fram kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamheterna.	2023-01-01	2023-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram en krigsorganisation och krigsledningsplan	2023-01-01	2023-05-31	
 Förvaltningens ledningsgrupp ska genomföra ett kompetenslyft inom informationssäkerhet med hjälp av stadsledningskontorets funktion för informationssäkerhet.	2023-01-01	2023-05-31	

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

 Uppfylls helt

#### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen har under året arbetat aktivt med kravställning i alla upphandlingar som



genomförs och med avtalsuppföljning för att upptäcka och motverka välfärdsbrott.

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

Förvaltningen har deltagit i ett arbete med att testa ytterligare verktyg för att kunna kontrollera företag innan tilldelning och vid uppföljning samt deltagit vid den stadsövergripande konferensen om välfärdsbrott och hur de kan upptäckas och motverkas. Verksamhetsområde Upphandling och inköp har också fått en genomgång ifrån säkerhetsstrateg ifrån stadsledningskontoret om hur man kan arbeta med att försöka upptäcka och motverka välfärdsbrott.

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

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

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

 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

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

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

 Uppfylls helt

### **Analys**

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål

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

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

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

Webb- och kommunikationsstöd har under året deltagit i stadsledningskontorets pilotprojekt för centraliserad webbpublicering. Projektet har varit lyckat och övergår nu vid årsskiftet 2024 till en process med särskilt publiceringsstöd för vissa webbpubliceringar. Arbets sättet avlastar förvaltningarna och säkerställer att webbpubliceringar håller hög kvalitet och att de följer lagkrav.

### **Barns rättigheter**

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

Förvaltningen ger via Kontaktcenter information och vägledning som underlättar för vårdnadshavare att välja val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor. Informationen omfattar även vad som gäller för barn med funktionsnedsättning om deras rättigheter, stadens utbud av resurser och serviceformer.

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

Förvaltningen bidrar till agenda 2030s mål nummer 10 om minskad ojämlikhet. Ett jämlikt samhälle bygger på principen om allas lika rättigheter och möjligheter och genom serviceförvaltningen får invånare lättillgänglig service och information i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare. Förvaltningen erbjuder information till familjer, anhöriga

eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning.



### **Nationella minoriteters rättigheter**

Inom verksamhetsområde Kontaktcenter finns krav om kunskap gällande nationella minoriteter som en del av ordinarie introduktion vid nyanställning. Vid rekrytering av servicehandläggare är det ett ska-krav att kunna engelska och meriterande om den sökande kan finska, samiska eller meänkieli.

### **Normmedvetenhet och fördomsmedveten rekrytering**

Serviceförvaltningen rekryterings fokus på normmedvetenhet och fördomsmedveten rekrytering fortlöper med löpande kompetensutveckling inom området. Verksamhetens senast anställda har under hösten genomgått stadens HBTQI-utbildning för att säkerställa en fortsatt hög fördomsmedvetenhet i rekryteringsstödet.

Pilotprojektet där verksamheten tagit bort möjligheten att skicka in ett personligt brev i ansökan till en tjänst är utvärderat. Verksamheten har presenterat möjligheten att ta bort det personliga brevet för kunderna som ytterst valt om de vill vara med. Det har gjort rekryteringsprocesserna effektivare för alla inblandade parter och det blir ett tydligt fokus på kompetens och inte hur en kandidat eventuellt formulerat sitt personliga brev eller ovidkommande uppgifter som framkommer i det. Idag är det dessutom fullt möjligt och inte ovanligt att det personliga brevet utformats med hjälp av AI och därmed inte säger något om kandidatens förmåga att formulera sig vilket betyder att felaktiga slutsatser dras. De sökande har utifrån vad som är relevant för tjänsten de söker och vad rekryterande chef tycker är relevant att få veta istället fått svara på samma urvalsfrågor när de skickat in sin ansökan. Verksamheten har fortsatt möjlighet att erbjuda kunderna att ta bort det personliga brevet i ansökan och avvaktar vidare besked från stadsledningskontoret om pilotprojektet ska breddas inom staden så fler får möjligheten att rekrytera utan att efterfråga personligt brev i ansökan.

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

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

 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**



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


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

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska, i samarbete med personalstrategiska avdelningen vid stadsledningskontoret, utvärdera pilotprojektet angående rekryteringar utan personligt brev.	2022-10-01	2023-05-31	

## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Serviceförvaltningen redovisar ett underskott på 2,8 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter återföring av medel från ingående resultat fond. Serviceförvaltningens intäkter beräknas utifrån prislistan som utgår från självkostnad i enlighet med Kommunfullmäktiges Regler för ekonomisk förvaltningen. För att uppnå självkostnad ska intäkterna täcka förvaltningen alla kostnader för att kunna uppnå en budget i balans. I beräkningsunderlaget till prislistan under hösten 2022 saknades säker information om 2023 års avtalsrörelse och inflationstakt. Under 2023 är därför delar av löneavtalets utfall, ökat personalomkostnadspålägg och indexuppräknning av avtal obudgerade kostnadsökningar.

#### Ekonomiskt utfall för 2022 och 2023

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2023	Bokslut 2022	Differens mellan åren

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2023	Bokslut 2022	Differens mellan åren
Kostnader	308,7	283,6	25,1
Intäkter	293,0	290,8	2,2
<b>Netto</b>	<b>-15,7</b>	<b>7,2</b>	<b>-22,9</b>

Under 2023 ökade förvaltningens totala kostnader med 25,1 miljoner kronor jämfört med 2022. Huvudsakligen beror denna ökning på högre personalkostnader, inklusive ökat personalomkostnadspålägg, årets lönerevision och etablering av den nya avdelningen för Digitalisering, it och telefoni. Kostnadsökningen omfattar också budgetuppdrag, såsom etablering av centralt omsättningslager och inrättandet av en hållbarhetsfunktion.

### Periodens utfall

mnkr)	Utfall 2023			Utfall 2022		
	Intäkter	Kostnader	Netto	Intäkter	Kostnader	Netto
<b>Resultat per verksamhetsområde (mnkr)</b>						
Nämnd och administration	1,4	38,0	-36,6	1,2	39,0	-37,9
Digitalisering, it och telefoni	2,1	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Lön och pension	56,0	44,3	11,7	57,5	41,3	16,2
Upphandling	49,6	44,7	4,9	44,7	37,6	7,1
Ekonomi	79,8	64,0	15,8	82,2	58,8	23,4
Kontaktcenter	68,5	56,9	11,6	69,3	55,0	14,3
Utvecklingsavdelningen	2,1	25,0	-22,9	0,0	20,9	-20,9
Rekrytering	18,2	19,1	-0,9	21,0	18,1	2,9
Lokalplanering	15,3	13,4	1,8	15,0	11,6	3,4
Avskrivningar och internränta	0,0	1,2	-1,2	0,0	1,3	-1,3
<b>Resultat före bokslutsdisposition</b>	<b>293,0</b>	<b>308,7</b>	<b>-15,7</b>	<b>290,8</b>	<b>283,6</b>	<b>7,2</b>

### Uppföljning av driftbudget

(mnkr)	Budget 2023		Utfall 2023		
Resultat per verksamhetsområde	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Budget avvikelse
Nämnd och administration	1,7	40,0	1,4	38,0	1,7
Digitalisering, it och telefoni	0,0	0,0	2,1	2,1	0,0
Lön och pension	57,7	46,0	56,0	44,3	0,0
Upphandling	52,8	48,4	49,6	44,7	0,4
Ekonomi	78,4	63,9	79,8	64,0	1,3
Kontaktcenter	66,0	53,0	68,5	56,9	-1,3

(mnkr)	Budget 2023		Utfall 2023		
Utvecklingsavdelningen	1,9	24,9	2,1	25,0	0,0
Rekrytering	24,2	20,6	18,2	19,1	-4,5
Lokalplanering	16,6	14,2	15,3	13,4	-0,6
Avskrivningar och internränta	0,0	1,3	0,0	1,2	0,2
<b>Resultat före bokslutsdisposition</b>	<b>299,3</b>	<b>312,2</b>	<b>293,0</b>	<b>308,7</b>	<b>-2,8</b>
Ingående resultatfond	19,9			19,9	
Årets avsättning/återföring resultatfond				-2,8	2,8
Utgående resultatfond	19,9			17,1	
<b>Resultat efter bokslutsdisposition</b>	<b>299,3</b>	<b>312,2</b>	<b>293,0</b>	<b>305,9</b>	<b>0,0</b>

### Nämnd och administration

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

Verksamheten redovisar ett överskott om 1,7 mnkr, vilket till del uppkommit till följd av vidarefaktureringskostnader för serviceförvaltningens tjänster i samband med sammanläggning av förvaltningar. Förvaltningen har i kommunfullmäktiges budget fått kompensation för ökat personalomkostnadspålägg om 8,8 mnkr. Kompensationen motsvarade inte förvaltningens reala lönekostnadsökningar för personalomkostnadspålägg 2023. Utöver detta har avdelningen i förhållande till budget nyttjat webb och kommunikationstjänster samt friskvårdsbidrag i större omfattning än budgeterat.

### Digitalisering, it och telefoni (DIT)

Avdelningen för Digitalisering, it och telefoni (DIT) etablerades som ett nytt verksamhetsområde från augusti. Avdelningen befinner sig i en etableringsfas och har under året utgjorts av en avdelningschef samt fyra medarbetare som arbetat som interna konsulter på uppdrag av serviceförvaltningens kunder. Under 2023 har verksamheten erhållit ett etableringsstöd om 1,1 mnkr från avsatta medel inom Smart Stad och redovisar därav en ekonomi i balans.

### Lön och pension

Verksamheten redovisar en budget i balans. I förhållande till budget visar verksamheten intäktsunderskott om 1,7 mnkr samt ett kostnadsöverskott om 1,7 mnkr. Större delen av underskottet och överskottet avser inköp och vidarefaktureringskostnader av hedersbelöningar som under 2023 varit lägre än budgeterat.

Utöver detta visar verksamheten ett intäktsunderskott om 0,3 mnkr som främst avser lägre

volymer löneskulder. Verksamheten redovisar också lägre volymer för antal administrerade löner samt sent inkomna underlag. Intäkterna vägs upp av ökad volym för manuell inrapportering av lön och rättningar.

Under hösten har verksamheten arbetat med att anpassat sina personalkostnader motsvarande 0,2 mnkr för att möta de lägre volymerna men samtidigt tagit höjd för ett högt inflöde av underlag som påverkats av nya LAS reglerna.

Under året har generellt ingen minskning skett av antalet anställningsuppgifter som under hösten 2022 ökade markant, på grund av nya LAS regler, vilket påverkat antalet inkomna odebiterbara underlag. Vid införande av nya LAS regler har vissa verksamheter inte haft rutiner för att möta förändringen vilket inneburit en rejäl ökning av antalet anställningsuppgifter, detta påverkade bemanning och gör så en tid framöver. Detta behöver följas över tid för eventuell justering av pris och uppdrag.

### **Upphandling och inköp**

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 0,4 mnkr. Verksamheten har i slutet av året vänt ett förväntat underskott till ett överskott. Inflödet av uppdragsförfrågningar har under hösten varit högt samtidigt som flera under året pågående centralupphandlingar har kunnat avslutas.

Personalkostnaderna har varit lägre mot budget på grund av att flera vakanta tjänster inte kunnat rekryterats. Övriga kostnader har varit för högt budgeterade och visar ett överskott mot budget. Avvikelsen har uppkommit på grund av osäkerhet gällande bland annat licenskostnader för stödsystem samt osäkerhet gällande behov av stöd av specialistkompetens inom olika sakområden.

### **Verksamhetsområde ekonomi**

Verksamheten uppvisar för 2023 ett nettoöverskott om 1,3 mnkr. Prognostisering under året har varit utmanande med stora osäkerheter i form av sjukfrånvaro inom vissa tjänsteområden, årets sammanläggningar av förvaltningar samt årets kraftigt ökade volymer inom tjänsteområde Leverantörsreskontra.

### **Kostnader**

Totalt för samtliga tjänsteområden (bas och tilläggstjänster), var årets kostnader cirka 100 tkr högre än budgeterat. Främsta anledning till högre kostnad är utökat resursbehov inom bastjänster samt ökade lönekostnader. Det ökade resursbehovet berodde främst på de kraftigt ökade volymerna inom tjänsteområde Leverantörsreskontra under året, men till viss del även på sammanläggningar av stadsdelsförvaltningar som medförde hög belastning i samtliga tjänsteområden under vår och sommar.

För tjänsteområde Leverantörsreskontra innebar årets volymökningar att verksamheten tvingades flytta resurser från tilläggstjänster till bastjänst samt rekrytera ytterligare resurser. De ökade kostnaderna innebär att bastjänsten inte håller självkostnad. Inte heller bastjänsten för tjänsteområde Hyresadministration håller självkostnad då budgeterat antal resurser var för lågt.

Att kostnaderna trots detta inte ökat mer totalt beror på att:

- det inte var möjligt att rekrytera i den takt som hade behövts inom tjänsteområde Leverantörsreskontra,
- årets verksamhetsinterna OH-kostnader minskade, genom att sänka tjänstgöringsgrad för verksamhetsutvecklare från 100 till 50 procent samt reducera övriga kringkostnader,
- effektiviseringar inom tjänsteområdena Ekonomiservice, Avgiftshantering och Kundreskontra medförde möjlighet att minska totalt antal årsarbetare under året,
- personalkostnader inom tjänsteområde Ekonomiservice minskade på grund av sjukskrivningar vilka inte kunde ersättas med vikarier.

## **Intäkter**

Totalt för verksamhetsområdet (bas och tilläggstjänster), ökade intäkterna med 1,4 mnkr jämfört med budget. Överskottet beror helt på ökad försäljning av tilläggstjänster.

Det största överskottet av intäkter från tilläggstjänster står tjänsteområde Ekonomiservice för, men även tjänsteområde Kundreskontra uppvisar något högre intäkter från tilläggstjänster. Ökningen av intäkter från tilläggstjänster berodde främst på tjänster av engångskaraktär i samband med årets sammanläggningar av stadsdelsnämnder.

För tjänsteområde Leverantörsreskontra blev utfallet av intäkter för tilläggstjänster lägre än budgeterat. Då verksamheten tvingades prioritera volymer i bastjänst flyttades resurser från tilläggstjänst till bastjänst. Följden blev att verksamheten från sommaren och framåt tvingades tacka nej till flera uppdrag från såväl bolag som förvaltningar på grund av bristande resurser. Även utfallet av Hyresadministrationens intäkter från tilläggstjänster är lägre än budget, detta då budgeten redan från början var för högt satt.

### Utveckling av volymer inom leverantörsreskontra

Under januari 2024 slutade inläsningen av leverantörsfakturor i Agresso att fungera som normalt. På grund av detta är statistiken avseende december 2023 inte tillförlitlig, då en stor mängd fakturor saknas. Närmare 25 000 fakturor lästes in i efterhand, räknas dessa in i decembers statistik ökade antalet fakturor inom tjänsteområde Leverantörsreskontra med närmare 3,6 procent jämfört med 2022, motsvarande närmare 50 000 fakturor fler. I princip samtliga stadsdelsnämnder hade en ökning av antal fakturor under året, liksom vissa stora tekniska förvaltningar. De främsta orsakerna till ökningen var sannolikt att:

- ett flertal både stora och små verksamheter gått över från externa utförare till egen regi, i enlighet med politiskt beslut,
- det pågår flera stora investeringsprojekt i staden.

Störst påverkan på verksamheten hade dock den drastiska ökningen av påminnelser och inkasso som började i slutet av 2022 och som kulminerade 2023. Förklaringar till den successiva ökningen av krav är flera och en av dessa är att eftersändningen från stadens tidigare till stadens nya skanningsleverantör inte fungerade som avtalat.

Kulmen för påminnelser inträffade i juli månad, då det ackumulerade antalet var nästan 74 procent högre än samma period föregående år. Under året har verksamheten hanterat närmare dubbelt så många inkasso som år 2022 (ackumulerat i november 98,4 procent). Då



inkassoärenden är mycket tidskrävande, innebar enbart ökningen av inkasso ett utökat behov av cirka 2 årsarbetare fler än budgeterat.

Den exceptionella ökningen innebar att verksamheten inte klarade att hantera inflödet med tillgängliga resurser. Redan under sommaren försökte verksamheten balansera behovet genom att flytta resurser från tilläggstjänst till bastjänst samt genom att rekrytera extra resurser. Det var dock omöjligt att rekrytera och lära upp i den omfattning som behövdes. Trots utökad bemanning blev följden att verksamheten under långa perioder inte kunde leverera i enlighet med uppdraget. Såväl ledtider som tillgänglighet och leverans kvalitet, i både tilläggstjänster och bastjänster, har därmed också påverkats negativt under andra halvåret. Det höga inflödet av volymer har också haft en negativ effekt på verksamhetens medarbetare som under lång tid arbetat med mycket hög belastning.

Verksamheten fick under hösten stöd av Stadsledningskontoret som prioriterade att med olika insatser i samverkan med verksamheten aktivt försöka minska mängden krav i staden. Tack vare dessa insatser märktes en successiv avmattning av ökningen av påminnelser och inkasso under årets sista månader. Till och med november var det ackumulerade antalet påminnelser för 2023 fortfarande 59,3 procent högre än år 2022. Detta är högt, men ändå en tydlig minskning jämfört med juli. Utifrån ovan statistisk osäkerhet för december är det svårt att säga säkert vad resultatet blev för helåret 2023. En kvalificerad gissning är dock att trenden håller i sig och att antalet påminnelser för helåret var 55-58 procent högre och att antalet inkasso var 95-100 procent över 2022 års antal. De höga volymerna 2023 kommer få följeffekter och ge efterverkningar på verksamheten även början av 2024.

### **Kontaktcenter**

Verksamhetsområdet redovisar ett nettoöverskott om 1,3 mnkr för året. Överskottet avser 2,5 mnkr ökade intäkter och 3,9 mnkr i ökade kostnader i förhållande till budget. I redovisade kostnader och intäkter ingår verksamhetens arbete med upphandling och etablering av kontaktcenterplattform inom SIKT 2. Stadsledningskontoret finansierar projektet på motsvarande 3,2 mnkr vilket ej varit inkluderad i nämndens budget 2023.

Utöver SIKT 2 projektet redovisar verksamheten minskade intäkter om 0,7 mnkr och ökade kostnader om 0,6 mnkr. Delar av de ökade kostnaderna finansieras från resultatfond då det avser utvecklingsinsatser av engångskaraktär för att anpassa verksamheten till nya arbetsätt i enlighet med pågående prismodellsprojekt där varje tjänst ska bära sin egen självkostnad.

Kontaktcenter har haft ökade kostnader i form av tillfälligt timanställda för att täcka upp i verksamheten under semestrar och arbetstoppar. Verksamheten har under året haft hög personalomsättning både på medarbetarnivå samt på chefsnivå vilket också påverkar intäkterna då nya medarbetare behöver läras upp. De teamcoacher som började i verksamheten under året har fokuserat på att stötta verksamheten då personalomsättningen varit stor men har under senhösten 2023 påbörjat sitt arbete med att coacha medarbetare till att jobba smartare och mer effektivt.

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

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

### **Utvecklingsavdelningen**

Verksamheten redovisar en budget i balans.

Under verksamhetsår 2023 har förvaltningen haft ett stort fokus på att inrätta en hållbar och kostnadseffektiv livscykelhantering av hård och mjukvara. För att uppnå detta har ett aktivt arbete bedrivits för att styra beteenden kopplat hantering av datorer, licenser, telefoner och abonnemang på förvaltningen. Arbetet har genomförts genom en aktiv förvaltningsledning och en engagerad och aktiv lokal It- telefoni funktion som gjort riktade interna kontroll insatser. Resultat av denna satsning har inbringat besparingar uppemot 1,0 mnkr på årsbasis och förvaltningen har fått en starkare kostnadsmedvetenhet och intern kontroll.

Förvaltningen har under verksamhetsåret 2023 även haft ökade IT- och telefonikostnader jämfört med motsvarande period föregående år. En stor del av denna kostnadsökning härrörs till kostnader för Adobe licenser, där licenskostnaderna har ökat med 87 procent, detta med anledning av ett nytt treårs avtal mellan Stockholms stad och Adobe. För förvaltningen innebär detta en kostnadsökning om 0,5 mnkr mellan verksamhetsåren 2022 och 2023 och totalt en ökning om 1,0 mnkr årligen jämfört med tidigare avtal som slutade gälla hösten 2022.

Förvaltningskostnader för telefoni har ökat med 0,2 mnkr jämfört med föregående period. Ökningen härrör till att det nya telefoniavtalet inom telefoni som började gälla 1 mars 2023. I det nya avtalet har kostnader för framkoppling via växel ökat från ca 3 kr per samtal till 7 kr per samtal. Då förvaltningen med sina kundtjänster är samtalsintensiva blir denna kostnadsökning kännbar.

Verksamheten har haft lägre personalkostnader om 0,7 mnkr än budgeterad. Kostnadsminskningen har genererats från vakanshållning av tjänst samt att flertalet medarbetare inom avdelningen har varit efterfrågade och kunnat debitera sin tillgängliga tid i andra intäktsfinansierade verksamheter och objekt och därav blivit kostnadsneutrala för förvaltningens overheadkostnader. Till verksamhetsår 2024 återfinns inte denna tid/kostnad i budgetram för overheadkostnader på förvaltningen.

Verksamheten har haft lägre kostnader jämfört med budget för det gemensamma ärendehanteringssystemet, motsvarande 0,8 mnkr. Kostnadsminskningen härrör från genomlysning av licenser, minskad förvaltningsorganisation samt icke nyttjande av budgeterade utvecklingskostnader.

### **Rekrytering**

Rekrytering redovisar ett nettounderskott om 4,5 miljoner kronor. Under året har antalet publicerade platsannonser minskat med 19 procent samt 23 procent färre publicerade chefsannonser. Minskat rekryteringsbehov samt generellt strama ekonomiska förutsättningar inom Stockholms stad har påverkat efterfrågan av serviceförvaltningens rekryteringsstöd markant. Förvaltningen har vidtagit kostnadsreducerande åtgärder för att anpassa organisationen till den minskade efterfrågan. Bland annat har ett flertal marknadsförings- och

informationsinsatser genomförts och de interna rekryteringskonsulterna har varit flexibla i arbetsuppgifter och uppdrag hos kund. Beläggningen har framförallt under hösten ändå varit för låg då omställning inte har kunnat anpassas i lika snabb takt som efterfrågan minskat. Arbete med ytterligare marknadsförings- och informationsinsatser pågår och diskussioner pågår även för att låna ut rekryteringskonsulter till andra uppdrag inom och utom förvaltningen. Medarbetarna är väl informerade om läget och villiga att testa andra uppdrag för att lösa resursöverskottet temporärt. Bedömningen är att efterfrågeminskningen är kortvarig varför inga övertalighetsprocesser inletts.

### **Lokalplanering**

Lokalplanering redovisar ett underskott om 0,6 mnkr. Detta beror huvudsakligen på minskade intäkter. Intäkterna har minskade kraftigt under sommaren och har därefter legat något under den budgeterade nivån. Trots att även lönekostnaderna är lägre än budgeterat har detta inte kunnat väga upp de minskade intäkterna.

## **Resultatenheter**

Serviceförvaltningen är intäktsfinansierad och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt Kommunfullmäktiges Regler för ekonomisk förvaltningen. Resultatenheten skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering vilket ändå är utmanande för en helt intäktsfinansierad verksamhet med volatila volymer. Resultatenhetens fondmedel ger även ekonomiska förutsättningar att bedriva utvecklingsarbete, vilket då inte behöver finansieras av kund genom prissättning av förvaltningens tjänsteutbud.

För året prognostiseras underskott på 2,8 mnkr före resultatdispositioner och en budget i balans efter resultatdispositioner. Resultatfonden uppgick vid ingången av 2023 till 19,9 mnkr. Under året har 2,8 mnkr nyttjas till kostnader för omställningsåtgärder av engångskaraktär som uppkommit till följd av eget handlande. Åtgärderna bedöms ge positiva effekter för verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt. Under året har förvaltningen bland annat nyttja fonden till stöd i omstrukturering av Kontaktcenters verksamhet i syfte att uppnå självkostnad inom hela tjänsteutbudet, hantering av tillfällig störning vid eftersändning av fakturor vid byte av scanningsleverantör samt för att hantera omställning av verksamheten till följd av förändrad efterfrågan.

Serviceförvaltningen har sökt och beviljats medel från omställningsfonden för utvecklingsinsatser inom ramen för digitala lyftet och ledarutvecklingsprogram för samtliga chefer. Förvaltningens resultatfond har under året nyttjats för de utvecklingskostnader vilka inte inrymdes inom omställningsfondens finansiering.

Verksamheten prognostiserar att överföra resultatfond om 17,1 mnkr till nästa räkenskapsår.

## **Investeringar**

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsbudget. Bokförda utgifter uppgår till 0,1 mnkr, vilket innebär en avvikelse om 0,9 mnkr. Under året har förvaltningen investerat i möbler och utrustning för att anpassa lokalerna för verksamhetens krav.

## **Försäljningar av anläggningstillgångar**

### **Verksamhetsprojekt (driftprojekt)**

#### **Ombudgeteringar**

#### **Medel för lokaländamål**

### **Analys av balansräkning**

#### **Analys av balansräkning**

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2023-12-31

Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

#### *Tillgångar*

Balansräkningen visar tillgångar om 49 726 720 kr. Av omslutningen avser 2 473 872 kr anläggningstillgångar som består av inventarier. Omsättningstillgångar uppgår till 47 252 848 kr och avser i huvudsak interna fodringar. Kundfordringar uppgår till 26 024 103 kr. Förutbetalda kostnader uppgår till 6 190 227 kr och upplupna intäkter uppgår till 15 038 767 kr.

I jämförelse med 2022 har tillgångarna totalt minskat med 8 745 592 kr. Minskningen beror främst på minskade interimfordringar på sammanlagt 8 650 611 kr. I år till skillnad från föregående år är verksamhetsområde ekonomis bastjänster debiterade i början av året till följd av ny prismodell beslutad av nämnd. Detta har också lett till att kundfordringarna har minskat i förhållande till förra året.

#### *Skulder och eget kapital*

Skulder och eget kapital uppgår till 49 726 720 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 5 466 426 kr, varav leverantörsskulder uppgår till 2 079 103 kr. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter uppgår till 3 380 818 kr och avser i huvudsak telefoni och IT kostnader samt kostnader för beredskapslager.

I jämförelse med föregående år har skulderna minskat med 8 745 592 kr. Minskningen beror främst eget kapital och kortfristiga skulder. Förändringarna i skulder och eget kapital beror på verksamhets område ekonomis förskotts fakturering av bastjänster om 70 700 000 kr.

Eget kapital uppgår till 44 260 295 kr och har minskat med 5 818 535 kr i jämförelse med samma period föregående år.

## Övrigt

### Särskilda redovisningar

## Bedömning av nämndens interna kontroll



Tillräcklig

### Analys

Servicenämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2023 varit tillräcklig och inga avvikelser av allvarigare art har konstaterats. De kontroller som finns i nämndens plan för intern kontroll har till största delen genomförts och påvisar inga eller mindre avvikelser. Vid uppföljning av internkontrollplanen i samband med tertialrapport 2 identifierades inte heller några allvarliga avvikelser. Där avvikelser har identifierats har åtgärder vidtagits. Kontroller och avvikelser har dokumenterats för flertalet av de genomförda kontrollerna, i enlighet med stadens tillämpningsanvisningar. Identifierade avvikelser utgörs av att det för vissa kontroller saknas viss dokumentation av gjord kontroll, att vissa kontroller har inteslutförts och att vissa rutiner behöver tas fram eller uppdateras. Några av kontrollåtgärderna har inte kunnat genomföras på grund av resursbrist eller förskjutning av tidplan.

Internkontrollen påvisar att avtalsuppföljning avseende centrala avtal har genomförts i varierande grad inom olika kategorier under året. Arbets sättet har utvecklats under året men det återstår att ensa dokumentationen från avtalsuppföljningar. Förvaltningen köper tjänst för avtalsuppföljning och avtalsbevakning för förvaltningens egna avtal med leverantörer från avtalsenheten, inga avvikelser har rapporterats.

Förvaltningen har fortsatt arbetet med att ansluta förvaltningens lokalt avtalade leverantörer i stadens inköpssystem. Arbetet har skett i syfte att öka nyttjandegraden i inköpssystemet för att effektivisera inköp- och fakturahantering vilket har gett önskat resultat. Den genomsnittliga nyttjandegraden för perioden januari till november är hög, 87 procent.

Dataskyddsombudets årsrapport visar på att förvaltningen har en systematik för hantering av personuppgifter. Dock konstateras en del förbättrings- och utvecklingsåtgärder, samordning samt behov av kompetensutveckling inom vissa områden. Hanteringsanvisningar och behandlingsregister avseende personuppgiftsbehandlingar bedöms vara uppdaterat. Behandlingsregistret är uppbyggt enligt stadsarkivets klassificeringsstruktur och är mycket omfattande. Flertalet av behandlingarna avser behandlingar som sker för övriga nämnders räkning. Mall för instruktion från övriga nämnder har tagits fram och avstämning pågår med juridiska avdelningen.

Intern kontroll av att behörighet i nämndens ärendehanteringssystem har kontrollerats har genomförts enligt plan. Arbetet med att ta fram rutin vid avslut av anställning tas fram. Rutin för behörighet när anställning förändras behöver utvecklas.

## Systematiskt kvalitetsarbete

Ett systematiskt kvalitetsarbete är en förutsättning för att nå servicenämndens uppdrag i budget om att säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna samt effektivisera stadens administrativa funktioner och använda de möjligheter som en ökad digitalisering ger.

Förvaltningen har under året arbetat fram en digital strategi som syftar till att konkretisera hur serviceförvaltningen, inom ramen för grunduppdraget, implementerar kvalitetsprogrammet i arbetet med digital utveckling. Strategin syftar till att stötta förvaltningen i att prioritera/fokusera delar av kvalitetsprogrammet för kommande period samt specificera vilken riktning förvaltningen ska ha, förutsättningar som behövs för detta samt vad förvaltningen ska fokusera på för att komma dit.

### Kundundersökningar

Dialog och synpunktsinhämtning från förvaltningens kunder är en viktig del i serviceförvaltningens verksamhetsutveckling. I syfte att ytterligare utveckla kunddriven verksamhetsutveckling har förvaltningen under året arbetat med att förnya och förbättra de tidigare kundundersökningarna. Förvaltningens utredning visade att det bland annat saknades en gemensam nomenklatur för de olika moment som finns inom kundundersökningar. Med Kvalitetsprogrammets intentioner som utgångspunkt har förvaltningen tagit fram en ny förvaltningsgemensam undersökning som genomfördes under hösten. I undersökningen får kunderna bland annat svara på tre standardiserade frågor som tillsammans ger ett samlat så kallat NKI för förvaltningens bastjänster. NKI, nöjd kund index, kommer framöver följas som indikator för de obligatoriska tjänsterna. Förvaltningen har också påbörjat processbyggandet för att möjliggöra transaktionsundersökningar via SMS för alla förvaltningens kundtjänstverksamheter via stadens nya kontaktcenterplattform.

### Synpunkter och klagomål

Förvaltningen använder inkomna synpunkter och klagomål som underlag för verksamhetsutveckling. Beroende på art hanteras informationen med berörd medarbetare eller enhetsvis för att undersöka vad som hänt och hur arbetsprocesserna eventuellt kan utvecklas. Förvaltningen strävar alltid efter att ge relevant återkoppling till den som lämnat synpunkten eller klagomålet. I bland händer det att förvaltningen mottar synpunkter och klagomål som rör stadsgemensamma system eller handläggning hos andra förvaltningar inom staden. Eftersom serviceförvaltningen inte har rådighet över systemen har de synpunkterna skickats vidare till olika systemägande funktioner inom staden för vidare hantering. Synpunkter som förvaltningen mottar men som rör andra förvaltningar hänvisas rätt inom staden.

I ett arbete kring att förvaltningen ska se över rutiner och arbetssätt för hantering av inkomna synpunkter och klagomål i syfte att förbättra flöden samt nyttjandet av input som underlag för verksamhetsutveckling, har arbete med gemensam nomenklatur landat i att förvaltningen nu har en gemensam definition av synpunkter/klagomål/avvikelse.

### Verksamhetsområde ekonomi

Synpunkter på verksamhetsområde ekonomi inkommer genom flera olika kanaler såsom

kundmöten, referensgruppsmöten, kundundersökning och nöjdhetsmätning kopplad till ärendehantering. Under året har verksamheten registrerat totalt 45 synpunkter på hanteringen varav 5 inkommit direkt via registrator och 40 via verksamhetens ärendehanteringssystem. Verksamhetsområdet har under året infört en standardiserad hantering av synpunkter som kommer direkt till verksamheten, där funktionalitet i förvaltningens ärendehanteringssystem används för att säkerställa att avvikelser åtgärdas och att synpunkter tas till vara i verksamhetens utveckling. Verksamheten tar även emot synpunkter på tjänster och service via kundmöten. Dessa dokumenteras i minnesanteckningarna och åtgärdas och återkopplas till kund i direkt anslutning till kundmötet. Inom verksamhetsområde ekonomis tjänsteområden har det genomförts närmare 50 kundmöten under året.

Inkomna synpunkter inom verksamhetsområde ekonomi rör felaktig hantering av bas- och tilläggstjänster, brister i ledtider och i kvalitet men också rena avvikelser i form av exempelvis felregistrering men även systemfel. Tjänsteområde Leverantörsreskontra har under vår och sommar haft ett ansträngt läge vilket påverkat leverans av både bas- och tilläggstjänster som resulterat i ökat antal synpunkter. Framförallt rör synpunkterna hanteringen av de tilläggstjänster tjänsteområdet tillhandahåller och riktade aktiviteter har genomförts under höst och vinter.

Samtliga fel har korrigerats och vid behov har berörda medarbetare fått information om felet och korrekt hantering framåt. Andra aktiviteter har inkluderat genomgångar av specifika arbetsmoment och rutiner med berörda grupper av medarbetare, genomgång av förvaltningsspecifika rutiner med kunderna, utveckling av arbetsrutiner, felanmälan till servicedesk avseende fel som uppkommit på grund av fel i ekonomisystemet samt i enstaka fall korrigerade av fakturering.

Verksamheten har under året även genomfört internkontroll av ärenden i ärendehanteringssystemet. Ärendekontrollen syftar till att säkerställa kvalitet, bemötande och att verksamheten håller överenskomna ledtider. Ärendekontrollen har varit uppskattad av medarbetarna och bidragit till kompetenshöjning och kvalitetsförbättringar i kundsvår. Verksamheten har därför beslutat att permanenta arbetssättet till 2024.

För att förbättra dokumentationen av avvikelser i verksamheten påbörjades i slutet av året ett arbete med kompletterande rutin fokuserad på avvikelshantering, införande är planerat till första kvartalet 2024.

### **Verksamhetsområde lön och pension**

Verksamhetsområde lön och pension tar del av kundernas synpunkter och förbättringsförslag genom bland annat kundmöten och förvaltningens kundundersökning.

Under året har det till verksamhetsområdet inkommit fyra synpunkter. En inkommen synpunkt om otydlig information vid bank-id legitimering om medarbetaren behöver registrera 10 alternativt 12 siffror. Meddelandet korrigerades och är idag tydlig. En inkommen synpunkt på att det saknas sidnumrering på verksamhetens foldrar vilket skapade problem vid utskrift. Detta är åtgärdat. En inkommen synpunkt då ärendehanteringssystemet inte fungerade vilket åtgärdades

samma eftermiddag och berodde på teknik.

En inkommen synpunkt på bemötande i löneservice på en specifik medarbetare. Åtgärdades genom samtal med medarbetaren.

### **Verksamhetsområde upphandling och inköp**

Synpunkter på verksamhetsområde upphandling och inköp inkommer både genom referensgruppsmöten och kundundersökningar i samband med utförda uppdrag.

Verksamhetsområdet har via redigstraturet fått in ett klagomål avseende persontransporter samt en synpunkt på kravställning i upphandling av guldmedaljer (hedersbelöning).

Vid den genomförda kundundersökningen inkom 141 fritextsvar. Det inkom både positiva och negativa synpunkter. Dock var majoriteten av de negativa kommentarerna att ledtiderna för svar är alldeles för långa. I övrigt mottogs många synpunkter och klagomål på att stadens systemstöd för upphandling och inköp är krångliga och svåra att söka i, vilket inte ligger inom verksamhetens rådighet att utveckla.

Efter varje avslutat uppdrag genomför verksamhetsområdet uppföljning av nöjdhet med utfört uppdrag. Under 2023 har 620 deltagare genomfört någon av de inköpsutbildningar som erbjuds. Av deltagarna har 99 procent uttryckt att de är mycket nöjda med utbildningen. Efter genomförda uppdragsupphandlingar har 95 procent uttryckt att de är mycket nöjda med genomfört uppdrag. Genomförda anslutningar till stadens inköpssystem har mycket nöjda både kunder och leverantörer. 100 procent av kunderna är nöjda med anslutningen och 92 procent leverantörer är nöjda med anslutningen.

### **Kontaktcenter**

Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholms har klagomål som främst handlar om för långa kötider på telefon, cirka 48 procent handlar om att man upplever att man får vänta för länge i kö när man ringer in. Ett par klagomål handlar om att samtalet bryts när man står i kö eller precis kommit fram. En aktivitet för att kvalitetssäkra och få mer förståelse om samtal bryts så har verksamheten utfört tester på inkomna samtal, testerna gjordes under en två veckors period. Resultatet visade att 99,9 procent av alla samtal som kom in under testperioden inte bröts.

Några få samtal handlar om att man upplever att man blivit dåligt bemött i samtalet. Kontaktcenter arbetar kontinuerligt med att realtidsstyra servicehandläggarnas arbete för att optimera bemanning och därmed korta kötiderna. Dialog med stadens leverantörer pågår ständigt för att säkra stabilitet i telefoni. Beträffande bemötande så jobbar verksamheten med kundkommunikationsutbildningar för alla medarbetare i syfte att kontinuerligt utveckla bemötande till invånare.

Verksamhetsområdet har via registraturet mottagit 38 synpunkter och klagomål. Även bland dessa är majoriteten gällande bemötande och långa väntetider i telefonkö. Det förekommer också klagomål på att informationen som getts varit felaktig eller bristfällig samt ineffektiv handläggning.

### **Verksamhetsområde lokalplanering**

Lokalplanering skickar efter varje avslutat uppdrag ut en enkät med frågor om hur uppdraget



utförts. Där betygssätts insatserna på en skala mellan 1-10. För 2023 är snittet i kvalitetsenkäten 9,47 att jämföra med 9,55 för 2022 och 9,31 för 2021. Nämnderna är med andra ord fortsatt mycket nöjda med kvaliteten på lokalplanerings tjänster. Detta trots att arbetsbelastningen tidvis varit hög för delar av lokalplanerings medarbetare. Efter varje avslutat uppdrag skrivs en återföringsrapport som används för intern verksamhetsutveckling. Rapporterna tas upp och går igenom på avdelningens så kallade kunskapsmöten som hålls var sjätte vecka. I stora projekt skrivs återföringsrapporterna gemensamt med uppdragsgivare.

### **Verksamhetsområde rekrytering**

Verksamhetsområde rekrytering följer upp varje avslutat uppdrag med en enkät med frågor om hur uppdraget utförts, och svarsfrekvensen är 72 procent. Verksamhetsområdet har en fortsatt hög kvalitet i sina utförda uppdrag. Två till elva frågor ställs beroende på uppdrag på en tiogradig skala och snittet på samtliga svar är 9,54/10. Resultat och fritextsvaren följs upp varje tertiäl och leder till löpande utveckling, förändring av arbetssätt och justering av tjänsterna.

Under året har kunder i tio uppdrag visat missnöje med tilldelad rekryteringskonsult och ett konsultbyte har då skett i hälften av fallen med gott resultat till en konsult som bättre passar kunden. I de andra fallen har konstruktiva lärdomar dragits som till exempel vikten av att sätta förväntningen rätt och tydligt projektleda uppdragen. Verksamhetschefen kontaktar alltid de kunder som av någon anledning är missnöjda eller ger ett lågt betyg i kundenkäten för att hitta en lösning.

Verksamheten följer även upp resultat av rekryteringen i alla uppdrag där stöd ges i hela processen och gör tester. Frågan som ställs är: *Hur väl matchar din nya medarbetare tjänsten den anställdes för?* Det är en tiogradig skala och medelvärdet är 8,85/10 och svarsfrekvensen 62 procent. Fritextsvaren följs upp årsvis och tas med i utvecklingsarbetet.

Kandidatupplevelsen följs upp systematiskt med de kandidater som fått rollen och där verksamheten varit involverade i hela processen. På frågan: *Rekryteringsprocessen i sin helhet upplevde jag som professionell och välplanerad* får verksamheten 9,56/10 på 249 svar.

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

För att löpande kunna följa upp kundnöjdheten infördes under året ett arbetssätt med en digital enkät som skickas till kunden efter utfört uppdrag. Enkäten används för större uppdrag och utgör ett komplement till den årliga kundnöjdhetsundersökningen. Arbetssättet som har gett verksamheten värdefull återkoppling kommer att permanentas, och de svar som inkommit visar på en mycket hög kundnöjdhet.

### **Förvaltningsövergripande utvecklingsarbete**

Under verksamhetsår 2023 har utvecklingsavdelningen stöttat förvaltningen i ett flertalet viktiga utredningar, projekt och aktiviteter från kommunfullmäktige.

Avdelningen har bland annat stöttat med;

- Projektledare från serviceförvaltningens sida i projektet genom lysning av serviceförvaltningen (GAS). Ett projekt som bedrivs i samverkan med stadsledningskontoret och där projektets övergripande mål är att revidera, uppdatera

och förfina serviceförvaltningens långsiktiga mål utifrån roll och uppdrag i staden samt finansieringsprinciperna som stödjer målen.

- Huvudprojektledare för den kommunfullmäktige aktivitet ”*Servicenämnden ska i samarbete med socialnämnden och i samråd med stadsdelsnämnderna utreda Kontaktcenter som en väg in för alla Stockholmare inom det sociala området*” som tilldelades förvaltningen under 2023. Ett utredningsprojekt som syftade till att analysera och identifiera behov, möjligheter, risker och konsekvenser i ett eventuellt genomförande av en väg in för sociala frågor med Kontaktcenter som utförare. Utredningsprojektet utredde ansvarsfördelning för kontakter inom det sociala området för att ge en nulägesbild samt gav rekommendationer och förslag ur ett kundservice- och ett socialtjänstperspektiv.
- Huvudprojektledare i projektet ”översyn av prismodell kontaktcenter”, ett projekt som syftar till att ta fram en transparent och harmoniserad prissättning och prismodell(er) för Kontaktcenters tjänster, vars principer, styrning och uppföljning tydliggörs i projektets föreslagna uppdragsbeskrivning och styr- och samverkansmodell för Kontaktcenter.
- Verksamhetsstöd med kundfokus till verksamhetsområde Lön och Pension och Rekrytering igenom att hålla workshops och planeringsdagar med avdelningarna vid 3 separata tillfällen i syfte skapa insikter och input till att verksamhetsutveckla utifrån ett kundfokus i enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner.
- I syfte att stötta Kontaktcenter i deras utveckling- och förändringsarbete har medarbetare inom utvecklingsavdelningen bistått i arbetet. Stödet har bestått bland annat av förändringsledning och facilitering i workshops.
- På uppdrag av Ekonomiavdelningens ledningsgrupp har medarbetare inom utvecklingsavdelningen genomfört en intervjustudie som syftade till att belysa utvecklingsstrukturer inom avdelningen. De belysta strukturerna samlades i ett PM som presenterades brett inom avdelningen och underlaget kan vara ett stöd i kommande verksamhetsplanering. Genom att skapa en överblick och kännedom om utvecklingsstrukturerna identifierades även utvecklingsmöjligheter. Dessa har sedan legat till grund för flera pågående utvecklingsinitiativ inom avdelningen.

Under verksamhetsår 2023 har utvecklingsavdelningen även fokuserat mer på uppföljning jämfört med föregående år. Detta har lett till att avdelningen skickat ut enkäter till beställare av uppdrag inom förvaltningen. Enkätuppföljningen har skett i samband med att beställande verksamhetsområden avropat stöd från avdelningen enligt en framtagna process, för att få stöd till att bedriva sin egen verksamhetsutveckling. Enkäterna har mätt kvalitativa mått gällande hur väl uppdrag utförts utifrån olika frågeställningar kopplat till bemötande, lyhörighet, professionalism, leverans och resultat att kunna arbeta vidare med i linjeverksamheten. Insatserna har betygats på en skala mellan 1-10.

Under verksamhetsåret genomförde utvecklingsavdelningen fyra större uppdrag mot två olika verksamhetsområden och förvaltningsledningen där enkätuppföljning tillämpats.

I enkäten har det ställts mellan 4-8 olika frågor med en kvalitativ ansats. Medelvärdet för

svarsnittet/betygen för samtliga frågor ligger på 9,97 och medianvärdet ligger på 10,0. Detta tolkas som att processen inför, under och efter genomförande uppskattas och kunderna är mycket nöjda. Till verksamhetsåret 2024 kommer fokus ligga på följa upp fler delar av utvecklingsavdelningens utbud och tjänster på liknande sätt, då undersökningarna under 2023 bara mätt en del av allt avdelningen gör.

Under slutet av året har utvecklingsavdelningen i samverkan med administrativa avdelningen skapat en lokal utbildning inom grundläggande IT och arbetsplatshantering för medarbetare. Utbildningen tog avstamp i resultatet från Digitala lyftet och syftade till att stärka medarbetare att kunna genomföra sitt uppdrag på ett effektivare sätt. Från verksamhetsområden ekonomi och lön och pension gick 15 medarbetare denna pilot utbildningssatsning. Även denna insats följdes upp med en kvalitativ enkät med frågeställningar kopplade till innehåll och uppbyggnad av utbildningen, genomförande och leverans samt om deltagarna känner att de lärt sig något som är användbart i deras arbetsvardag. I denna undersökning betygsattes frågorna på en skala mellan 1-5. Svarsnittet/betygen för samtliga svar ligger på 4,83 och medianvärdet ligger på 5,0. Även detta visar att utbildningen som helhet har uppskattas av deltagarna och mervärde har skapats. Till verksamhetsår 2024 kommer fokus ligga på utreda om det finns fler områden som lokala gemensamma utbildningssatsningar kan skapa nytta och mervärde och utforma koncept för att genomföra dessa.

## **Systematiskt arbetsmiljöarbete**

### **Checklista för årlig uppföljning**

#### **Förbättringsområden - analys av utfall**

Serviceförvaltningen har en struktur för arbetet med det systematiska arbetsmiljöarbetet. I samband med att ett nytt arbetssätt med rapportering och uppföljning i ILS ska implementeras behöver ett utvecklingsarbete kring arbetssätten genomföras. Nya rutiner med förtydligande kring vilka arbetsmiljöuppgifter varje chef ska följa upp och rapportera och när detta ska ske. Det nya arbetssättet förväntas skapa en bättre uppföljning mer regelbundet under året. I samband med detta ska också en genomgång göras mellan överordnad och underordnad chef av de befintliga fördelningarna av arbetsuppgifter

Ett gemensamt stödmaterial finns för chefer att utgå ifrån vid genomgångar på enheternas APT. Det årshjul förvaltningen har för att säkerställa att olika arbetsmiljöteman och rutiner lyfts regelbundet på ett samlat sätt behöver ses över, kompletteras och uppdateras.

#### **Framgångsfaktorer-analys av utfall**

Förvaltningen har tydliga rutiner för dialog med medarbetare. APT möten hålls regelbundet där arbetsmiljöfrågor lyfts. Medarbetarsamtal hålls med en förvaltningsgemensam mall som stöd och för detta har förvaltningen implementerat ett systemstöd för att öka transparensen och skapa bättre möjligheter till uppföljning av individuell måluppfyllelse över tid.

Medarbetarenkätens resultat var fortsatt gott och varje enhet arbetade med de faktorer som enkäten indikerade för just den enheten. Inga förvaltningsgemensamma satsningar bedömdes

vara aktuellt 2023 med anledning av undersökningens resultat.

En arbetsmiljöenkät skickas årligen ut till samtliga medarbetare för att följa upp medarbetarnas uppfattning av den fysiska arbetsmiljön och trivsel på kontoret för att fånga upp hur det aktivitetsbaserade arbetssättet uppfattas. Årets enkät visade att upplevelsen av arbetsmiljön generellt är god. Utvecklingsområden som identifierades var bland annat tillgång till viss typ av mötesrum samt luftkvalitet. Åtgärder utifrån resultatet hanteras förvaltningsgemensamt.

Arbetsmiljöronder avseende den organisatoriska och sociala arbetsmiljön görs inom varje enhet genom dialog och stödmaterial. Fysisk arbetsmiljörond genomförs av administrativa avdelningen och huvudskyddsombud för att fånga upp fysiska arbetsmiljörisker i lokalen.

Rutiner för att genomföra riskanalyser vid förändringar inom organisationen finns och används regelbundet.

Ett årshjul med stödmaterial för att månadsvis lyfta olika teman, till exempel hot och våld, kränkande särbehandling mm finns och skapar en grund för att medarbetarna årligen får ta del av förvaltningens rutiner i olika frågor.

### **Föregående års aktiviteter från årlig uppföljning-analys av utfall**

Den planerade översynen av årshjulet med stödmaterial för cheferna genomfördes inte enligt plan då byte av HR konsult skedde under året och därför inte kunde prioriteras.

Utvärdering av första året med aktivitetsbaserat arbetssätt genomfördes enligt plan och visa korrigeringar och kompletteringar av lokalens utformning gjordes.

## **Övrigt**