

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon:

Till
Servicenämnden

Underlag för budget 2025 med inriktning 2026 och 2027 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner förvaltningens förslag till underlag för budget 2025 med inriktning för 2026 och 2027.
2. Nämnden överlämnar förslaget till kommunstyrelsen för fortsatt beredning.
3. Paragrafen justeras omedelbart.

Charlotte Goliath
Förvaltningschef

Servicenämnden

Innehållsförteckning

1 Utvecklingsbehov och strategiska prioriteringar	3
2 Nämndens verksamhetsområde	10
3 Sammanfattande ekonomisk analys	15
3.1 Drift	16
3.2 Investeringar	17
3.3 Verksamhetsprojekt (Driftprojekt)	18
4 Lokalförsörjningsplan.....	18
4.1 Sammanfattning.....	18
4.2 Planeringsförutsättningar.....	19
4.3 Bedömd hyreskostnadsutveckling.....	19
4.4 Samverkan	19
4.5 Lokalplanering - ej pedagogisk verksamhet.....	20
4.5.1 Summerande analys av nuläge samt framtida planering.....	20
4.5.2 Nuläge 31 januari 2024	20
4.5.3 Planering av lokaler för år 2025-2032 (första planeringsperioden).....	20
4.5.4 Planering för lokaler år 2033-2045 (andra planeringsperioden).....	20
4.6 Övrig information.....	21
4.6.1 Särskild redovisning av vissa lokalprojekt.....	21
4.6.2 Fördjupad anvisning för idrottsnämnden	21
4.6.3 Statusredovisning av avveckling/omstrukturering	21
4.6.4 Sammanställning över socialnämndens gemensamma ärenden med stadsdelsnämnderna.....	21
4.7 Kontaktinformation	21
5 Övriga redovisningar	21

Bilagor

Bilaga 1: SN 2025-2027

Bilaga 2: 190 LFP2024 Servicenämnden

1 Utvecklingsbehov och strategiska prioriteringar

Serviceenämnden har i uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner i syfte att frigöra resurser för stadens förvaltningars och bolags prioriterade kärnverksamheter.

Serviceenämnden ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av serviceenämndens tjänster ska utgå från självkostnad och utvecklas för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet.

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

Serviceförvaltningens roll i förstärkt civil beredskap

Serviceförvaltningen har en viktig roll i att stärka stadens beredskapsförmåga i egen regi och är utsedd att vara ansvarig för sektorn Livsmedelsförsörjning och dricksvatten i enlighet med Stockholms stads struktur och sektorsorganisation för civil beredskap. Förvaltningen kommer även under perioden att påbörja viss drift av centralt omsättningslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel. Ett centralt omsättningslager i egen regi, med en egen funktion av anställd personal, skapar goda förutsättningar för leveranstrygghet som ger staden förmåga att upprätthålla sina verksamheter under störda förhållanden enligt ansvars-, likhets- och närhetsprinciperna.

Dimensioneringen för det centrala lagret kommer successivt öka. Det finns dock stora osäkerheter avseende kommunernas ansvar och därmed finansieringsskyldighet för förstärkning av Sveriges beredskapsförmåga. Flera statliga utredningar pågår inom området där bland annat *Livsmedelsberedskap för en ny tid SOU 2024:8* kommer kunna ha betydande inverkan på kommunens ansvar. Serviceförvaltningen kommer under perioden jobba nära stadsledningskontoret i omvärldsbevakning och underlag för finansiering av successiv ambitionsökning av det centrala lagrets dimensionering.

Serviceförvaltningens kontaktcenter har fått i uppdrag att bidra i beredskapsförmågan genom att utveckla funktion för aktivering av kristelefon vid kris eller höjd beredskap. Under perioden kommer förvaltningen i samarbete med stadsledningskontoret utveckla och öva aktivering.

Utveckling av serviceförvaltningens interna konsulttjänster i egen regi

När serviceenämndens konsulttjänster nyttjas används konsulter i egen regi som har stor kunskap om stadens organisation, styrning och förutsättningar. Serviceförvaltningens interna konsulter är även vana användare i stadens centrala system vilket bidrar till att de ofta sömlöst kan arbeta i samma system som den förvaltning eller bolag som köper tjänsten. Även erfarenhet och kunskaper från tidigare projekt inom staden, skapar förutsättningar för lärande samt effektiva och konkurrenskraftiga konsulttjänster inom en mängd områden.

Serviceförvaltningen ser många kvalitets- och effektivitetsvinster med att bredda tjänsteutbudet av frivilliga konsulttjänster ytterligare i linje med kommunfullmäktiges

intentioner att minska kostnaderna för externa konsulter.

Utifrån stadens ansträngda läge med ökad kostnadsmedvetenhet och återhållsamhet i rekryteringar får serviceförvaltningen frågor från förvaltningar och bolag om nya typer av tjänster. Behovet avser tillfälliga kompetensförstärkningstjänster inom bland annat ekonomi, lokalfrågor, kommunikation och HR.

Återkommande behov och frågor från förvaltningar och bolag avser även att få köpa kompetens inom bland annat projektledning, processöversyn, förändringsledning och strategisk kommunikation i större verksamhetsutvecklingsprojekt. Det finns flera exempel på när dessa kompetenser är avgörande för ett lyckat slutresultat i verksamheterna. Dessa behov är större än vad serviceförvaltningen för närvarande kan tillgodose och stadens verksamheter hänvisas då till externa konsulter.

Nedan listas ytterligare stödinsatser som efterfrågas av förvaltningar och bolag och som skulle kunna utvecklas inom serviceförvaltningen.

Digitaliseringsstöd i via programledningskontor (PMO)

Avdelningen för digitalisering, it och telefoni ser potential i att tillhandahålla en tjänst i form av ett projektledningskontor (eng. PMO). Projektledningskontoret tar ansvar för och säkerställer att projekten drivs utifrån ett standardiserat arbetssätt samt efterlever stadens styrande dokument, kvalitetsprogram och metodstöd. I ansvaret ligger också att säkerställa leverans med god kvalitet, inom tid och budget. Projektledningskontoret kan ta ansvar för tillsättning och prioritering av resurser. Därutöver kan projektkontoret bistå stadens förvaltningar och bolag i analys av behov, planering och prioritering av digitaliseringsaktiviteter. Utifrån det arbetet kan en projektportfölj sättas samman som projektledningskontoret tar ansvar för.

Stöd vid it-inköp

Inköp av it är komplext och kräver kompetens inom många områden såsom it-arkitektur, informationssäkerhet, it-säkerhet, juridik med mera. Inför it-inköp skulle serviceförvaltningens kompetenser inom digitalisering it- och telefoni samt upphandling och inköp kunna stötta verksamheten med till exempel behovsanalys och framtagande av inköps- och upphandlingsstrategi. Serviceförvaltningen skulle även kunna tillhandahålla stöd i genomförandet av inköpsprocessen i enlighet med stadens styrande och stödjande dokument inom it, informationssäkerhet och inköp.

Webbpublicering som bastjänst

I takt med en allt större efterfrågan på stöd från förvaltningar och bolag de senaste åren har serviceförvaltningens webb- och kommunikationsstöd vuxit och utökat sitt utbud av konsulttjänster inom webbpublicering och kommunikationsproduktion. Som ett resultat av kommunstyrelsens pilotprojekt för centraliserad webbpublicering beslutades att ge verksamheten uppdraget att utföra samtliga webbpubliceringar inom vissa kategorier, bland annat uppdateringar i Hitta service för stadsdelsförvaltningarna och publiceringar på de kommunala skolornas webbplatser. Dessa publiceringar finansieras centralt genom ett särskilt publiceringsstöd med medel från kvalitetsprogrammet men en långsiktig lösning saknas. Det är önskvärt att frågan hanteras i budgetprocessen för 2025 och att uppdraget inom särskilt

publiceringsstöd blir en obligatorisk bastjänst framgent.

Serviceförvaltningen och processägaren ser ett stort värde med att publicering på stadens webbplatser samlas där erfarenhet och kompetens finns samt att antalet sällanpublicerare minskar. Publicering i digitala kanaler är komplext då lagkrav, kvalitet och begriplighet är centrala utgångspunkter. Inom ramen för uppdraget om webbpublicering säkerställer webb- och kommunikationsstöd att lagkrav efterföljs och följer den kvalitetsprocess som är framtagen.

Utvecklat rekryteringsstöd stärker stadens arbetsgivarvarumärke

Staden lanserar 2024 ett utvecklat arbetsgivarvarumärke och har i rekryteringssystemet tydliggjort rekryteringsannonsernas utseende och innehåll. Som ett led i utvecklat arbetsgivarvarumärke avseende kvalitetssäkring av annonser och säkerställa att alla kandidater får besked, kan även övervägas om publiceringsrätten och avslut av stadens annonser ska samlas hos serviceförvaltningen.

Serviceförvaltningen ser även möjligheter i att utveckla en funktion för ett effektivt volymrekryteringsalternativ som i högre grad nyttjar digitaliseringens möjligheter och effektivisera stadens stora volymrekryteringar till barnskötare, vårdbiträden och undersköterskor. Till dessa tjänster hanteras stora volymer av sökande kandidater vilka inte alltid får en god kandidatupplevelse som kan ge försämrade möjligheter för kompetensförsörjning framåt.

Förskoleförvaltningen har i uppdrag att tillsammans med stadsdelsförvaltningarna utreda om en gemensam vikariepool för barnomsorgen. Här kan övervägas att i så fall nyttja den rekryteringskompetens som redan finns i staden hos serviceförvaltningen, vilket även skulle vara en passande del i ovan beskriven funktion.

Ökat kompetensbehov inom informationssäkerhet och dataskydd

Stockholm stads ambition att ta vara på digitaliseringens möjligheter, visar på en utveckling där stadens verksamheter bli allt mer it-intensiva. Samtidigt finns ökat behov av kompetens inom informationssäkerhet och cybersäkerhet till följd av säkerhetsläget i Sverige. I en slutrapport, beställd av stadsledningskontoret gällande utredning av *förutsättningar för operativ stöd- och supportfunktion hos Serviceförvaltningen avseende digitalisering, it och telefoni*, från år 2022, visas även på efterfrågan inom förvaltningar och bolag avseende expertstöd inom bland annat it-juridik, dataskydd och informationssäkerhet.

Det kan även konstateras att flera förvaltningar har både kompetens- och rekryteringsutmaningar inom dataskyddsområdet. Det är roller som inte uppfyller en heltid och därmed är lämpliga att dela inom staden. Serviceförvaltningen ser effektiviseringspotential och kvalitetshöjande möjligheter genom att prioritera och samordna denna kompetens som stöd till förvaltningar och bolag. Under 2024 har förvaltningen därför genomfört en behovsinventering avseende kompetens för rollen som dataskyddsombud. Inventeringen visade att merparten av förvaltningar och bolag har behov och ställer sig positiva till att staden bygger upp intern kompetens för rollen som dataskyddsombud inom serviceförvaltningen. Förvaltningen kommer under perioden, i samarbete med processägare inom stadsledningskontoret, att utvärdera huruvida serviceförvaltningen ska bygga upp en

funktion för dataskyddsbud och erbjuda tjänsten till förvaltningar och bolag.

Informationsägande och objektsorganisation för upphandlade it-tjänster

Serviceförvaltningen upphandling och inköp genomför gemensamma och centrala upphandlingar och i ett tidigt skede av upphandlings- eller utvecklingsfasen ska informationsägaren ta ställning till hur och av vem den levererade tjänsten ska förvaltas av staden när projektet är avslutat.

Serviceförvaltningens erfarenhet är att staden behöver förstärka detta område med tydligare koppling mellan informationssäkerhet och stadens modell för underhåll och utveckling av it-stöd Pm3. Riktlinjen för informationssäkerhet kräver att alla it-tjänster ska utse en ägare och en objektsorganisation. Men det finns svårigheter i detta som serviceförvaltningen främst märker vid upphandling av it-tjänster, det är otydligt vem som är informationsägare och vem som ska utses till objektägare.

Serviceförvaltningen ser potential i att inrätta en stadsgemensam objektorganisation för de it-tjänster som har delat informationsägaranskap. Det behövs insyn i metodstödet Pm3 samt kunskap om informationssäkerhet för att förvalta avtal gällande it-tjänster. Den kunskapen finns inte inom befintlig avtalsförvaltning.

Ökad inköpskompetens och kvalitetssäkring av inköp

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

En minst lika viktig roll för stadens inköpsarbete och för att efterleva stadens inköpsprocess spelar förvaltningarnas inköpsamordnare. De har ett nära samarbete med rekvisiter och attestanter och borgar för att staden har en hög avtalstrohet och ett högt systemnyttjande i stadens inköpssystem. Inköpsamordnaren har också en viktig roll i att följa upp att alla lokala avtal ansluts till stadens inköpssystem, vilket borde vara obligatoriskt eftersom det ger mycket data och information både för uppföljning och inför ny upphandling. Därför ser serviceförvaltningen att inköpsamordnare borde vara en obligatorisk roll hos åtminstone alla förvaltningar. Serviceförvaltningen kan bidra med att utbilda alla inköpsamordnare i stadens riktlinjer och processer. Det bidrar till en ökad kompetens i stadens decentraliserade inköpsorganisation.

För att ytterligare öka inköpskompetensen föreslår serviceförvaltningen att det ska vara obligatoriskt att genomgå en inköpsutbildning för att få behörighet att beställa i Agresso inköp, och således bli en certifierad inköpare. Det kommer minska antalet fel som uppstår vid beställningstillfället, som ger följdfel i många av stadens processer.

Värdet av kommunens alla inköp står för en stor andel av kommunens totala kostnader. Att upphandla och att följa upp avtal är viktigt ur många aspekter, där till exempel motverkande av välfärdsbrottslighet är en aspekt som blir allt viktigare. Att stadens verksamheter får rätt produkter/tjänster som beställts, av rätt kvalitet och till rätt pris är också viktigt. Staden saknar ett gemensamt system för att rapportera eventuella avvikelser, som kan ligga till grund för vitesdiskussioner eller avtalsdiskussioner, vilket ibland stadens leverantörer nyttjar till sin

fördel.

Förvaltningen ser även ett behov av att accelerera etableringstakten av nya kategorier. Under året har förvaltningen uppmärksammat tendenser att förvaltningar och bolag bygger upp lokala kategorier, vilket motverkar syftet med stadsgemensam kategoristyrning. Serviceförvaltningen kan vara en stödjande funktion för att påskynda etableringstakten av ytterligare kategorier.

Ökad effektivitet via gemensamma upphandlingar

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

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

Hållbarhet i upphandlingar

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

Upphandlingskompetens krävs även i flera fall vid framtagandet och uppföljning av stadsövergripande och styrande dokument. Många centrala upphandlingar genomförs och i varje sådan behöver verksamheten ställa många krav kopplade till stadens olika program och handlingsplaner i syfte att uppnå resultat i enlighet med stadens mål i kommunfullmäktiges budget. Detta gör att varje centralupphandling har blivit mer komplex att genomföra och följa upp samt att kompetensbehovet hos upphandlare och avtalsförvaltare är mångfacetterat. En hållbarhetsfunktion säkrar kvalitet och att upphandlade varor och tjänster levereras i enlighet med politiska mål inom sociala- och etiska krav, ekonomiska krav samt miljökrav. En hållbarhetsfunktion med motsvarande stadsdelsförvaltningarnas miljösamordnare har startats hos serviceförvaltningen, men en framtida finansiering för denna funktion är inte säkerställd.

Genom att säkerställa helheten av krav inom hållbarhet kan serviceförvaltningen lägga mer resurser i att specifikt vara med och driva hållbarhetsfrågorna i staden. För att nå den potential som redogjorts för ovan, behövs även ekonomisk och social hållbarhet drivas inom staden. Speciellt för att delta i arbetet med att motverka välfärdsbrott. En hållbarhetsfunktion borde åtminstone bestå av tre heltidsanställda för att kunna fullgöra behovet och framtida finansiering behöver säkerställas för att kunna trygga anställningar för funktionen.

Serviceförvaltningens insikter och kunskap som källa för utveckling

Genom serviceförvaltningens uppdrag genereras unik kunskap om såväl stadens invånares som stadens olika verksamheters utmaningar och behov rörande stadens centrala verksamhetssystem och kommunikationsplattformar. Serviceförvaltningens kunskap och tillgång till data skulle kunna struktureras och erbjudas som tjänst för att bidra till datadriven verksamhetsutveckling.

Kontaktcenter hanterar cirka 450 000 ärenden per år och är ett brett stadsövergripande kompetenscentrum där information om stockholmarnas behov och synpunkter skulle kunna tillvaratas ytterligare om behov och efterfrågan fanns för att nyttja för stadsövergripande utveckling. Ett gott exempel är att serviceförvaltningen i kommunfullmäktiges budget 2024 är utpekad att ingå i att utveckla stadens tjänst för att hitta och jämföra förskola i syfte underlätta för vårdnadshavare att göra informerade val av förskola. Kontaktcenter deltar med medarbetare som dagligen har kontakt med vårdnadshavare och därmed besitter en djup och samlad kompetens om målgruppens behov.

Utvecklingen inom Artificiell intelligens (AI) med fokus på maskininlärningsalgoritmer har intensifierats det senaste året. Denna utveckling kommer kunna skapa stora nyttor inom offentlig sektor utifrån bland annat ökad effektivitet och kostnadsbesparingar, bättre beslutsfattande och tjänster till medborgarna. Kommande år kommer vara viktiga för att utforska både möjligheterna och riskerna med AI. Serviceförvaltningen bedömer att det finns potential att effektivisera arbetssätt inom flera delar av förvaltningens verksamhet med generativ AI.

Effektiv hantering genom fakturaportal

Lagkravet om e-faktura infördes 2019 men staden tar fortfarande emot pappersfaktura och erbjuder heller inte någon fakturaportal för att underlätta arbetet för våra mindre leverantörer. Majoriteten av de största kommunerna tar inte emot pappersfaktura och har fakturaportal. Staden har stora volymer fakturor som skickas för skanning. Då det ofta är fel på fakturaadressen eller referensen (STH-kod saknas) returneras många fakturor från stadens skanningsleverantör varje månad vilket innebär mycket manuellt merarbete. Serviceförvaltningen ser att staden skyndsamt skulle behöva införa en fakturaportal för att underlätta för stadens mindre leverantörer. Med krav på e-faktura och en fakturaportal kan staden redan i upphandlingsskedet kravställa leverantörernas fakturering på annat sätt för att följa lagkrav. En fakturaportal skulle även innebära enklare hänvisning av leverantörer för fakturering, en effektivare hantering av leverantörsfakturor, minskade kostnader för skanning, att större andel fakturor snabbare kommer rätt - vilket i förlängningen även skulle kunna innebära färre fakturor som går till påminnelser och inkasso. Vidare skulle en fakturaportal vara i linje både med att vara en smart och modern stad och med kvalitetsprogrammets intentioner om ständiga förbättringar, digitalisering och innovation.

En samlad kontaktstrategi för att möta stadens invånare

Stockholm växer och genom inflyttning till staden i kombination med att andelen äldre lever längre blir antalet invånare fler. Staden behöver en samlad kontaktstrategi för alla sina kontaktvägar in till staden så att stockholmarna på ett enkelt, flexibelt och mer likartat sätt kan få hjälp och vägledning utifrån sina behov. En gemensam kontaktstrategi skulle utgöra ett

värdefullt styrdokument för mer likartat och tillgängligt stöd för invånarfrågor som utförs på ett kostnadseffektivt sätt.

Serviceförvaltningens anser att Kontaktcenter behöver delta och fortsatt samverka i både arbetet med kontaktstrategi och med projekt digital service. Stadens utveckling av digitala tjänster till medborgare måste alltid, ur tillgänglighetsperspektiv, ske med hänsyn taget till de medborgare som inte kan nyttja digital service fullt ut och behöver information och vägledning via telefon.

Ökad effektivitet i stadens lokalförsörjning

I kommunfullmäktiges budget 2021 gavs följande uppdrag: ”Kommunstyrelsen ska tillsammans med servicenämnden utreda möjligheten till en stadsgemensam servicefunktion för hyresgästers behov av löpande drift och underhåll för externt inhyrda lokaler.” En utredning i form av en förstudie har genomförts och den visade att staden, i sin roll som hyresgäst, skulle kunna göra betydande effektiviseringsvinster och öka kvaliteten genom att inrätta en stadsgemensam servicefunktion. Följande positiva effekter bedömdes kunna nås:

- Minskad sårbarhet och minskat personberoende i arbetet med lokaler.
- En större arbetsgrupp ger möjlighet att skapa och dra nytta av kollegialt lärande vilket ökar den kollektiva kompetensen. Verksamhetens volym skulle ge möjlighet till både experter och generalister.
- Möjlighet att rekrytera chef(er) med kompetens inom lokalfrågor.
- Förutsättningar för kommunövergripande fokus istället för enbart nytta för den egna nämnden.
- Stärka staden i rollen som beställare.
- Utförandet kan till vissa delar läggas på entreprenad.

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

Serviceförvaltningen kan konstatera att förstudiens slutsatser är än mer relevanta i dag. En tydlig indikation på behovet är de regelbundet återkommande förfrågningar serviceförvaltningen får om att tillhandahålla kompetensförstärkningstjänster för arbetsuppgifter som skulle ligga inom en stadsgemensam servicefunktion.

Serviceförvaltningen ser stora fördelar med inrättandet av en stadsgemensam servicefunktion för lokalfrågor. Beslut om en ny utredning för att ta fram konkreta förslag om hur och när en servicefunktion kan införas bör därför fattas.

Stockholms stad har en mycket decentraliserad struktur i arbete med lokaler. Det innebär att förvaltningarna i stora delar bestämmer själva över sina inhyrningar av lokaler.

Kommunfullmäktige har beslutat om vissa begränsningar för större inhyrningar. Det finns dock behov av samordning över förvaltningsgränserna så att koncernnyttan beaktas. Exempel på det är olika former av samlokalisering och samutnyttjande av verksamhetslokaler som förskola/skola, skola/idrott och administration. Det har visat sig svårt genomföra

samlokalisering/samnyttjade enbart genom initiativ från de aktuella nämnderna. Därför bör beslut om samlokalisering/samnyttjande liksom beslut om lokalisering av vissa verksamheter flyttas till en stadsövergripande nivå. Serviceförvaltningen bedömer att det skulle effektivisera stadens arbete med lokaler om stadsledningskontoret fick ett större mandat att besluta förvaltningsövergripande i vissa lokalfrågor.

Stadens lokal- och hyreskostnader står för nästa tio procent av de totala kostnaderna. För vissa verksamheter kan lokalkostnaderna uppgå till 20 procent. Ett viktigt dokument i arbetet med lokaler är Lokalförsörjningsplanen som är ett kapitel i detta ärende. Nämndernas planer samlas därefter till en Lokalresursplan för hela staden. För att nämndernas egna Lokalförsörjningsplaner ska få de fokus de förtjänar och bli respektive förvaltnings interna styrdokument i lokalfrågor bör Lokalförsörjningsplanen lyftas ur Underlag för budget och hanteras som ett eget fristående ärende.

2 Nämndens verksamhetsområde

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

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

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

Utveckling som följd av genomlysningar

I syfte att stödja utveckling av serviceförvaltningens tjänster och processer i enlighet med stadsövergripande behov och kommunfullmäktiges uppdrag genomförs löpande genomlysningar och utvärderingar. Under 2024 pågår projekt Genomlysning av serviceförvaltningen (projekt GAS) med övergripande projektmål att tydliggöra serviceförvaltningens långsiktiga mål, strategi och förhållningssätt för organisation och uppdrag i staden med sikte på år 2027 samt att ta fram finansieringsprinciper som stödjer målen. Projektet kommer att arbeta fram förslag som sedan kommer att implementeras under planeringsperioden i ordinarie beslutsprocess.

Under 2023 startade stadsledningskontoret genomlysning av stadens gemensamma ekonomiprocesser i samverkan med serviceförvaltningen och stadens övriga förvaltningar. Resultaten från genomlysningar i processerna KassaBank, leverantörsreskontra och kundreskontra kommer ge effekt på serviceförvaltningens uppdrag och resurser inom det ekonomiadministrativa området kommande år. Med tillsvidareanställd personal behöver

serviceförvaltningen god framförhållning för att kunna anpassa bemanning och priser till förändrade uppdrag.

Finansiering av uppdrag inom upphandling, inköp och avtalsförvaltning

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

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

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

Ökad nyttjandegrad av serviceförvaltningen ekonomis och lön och pensions tjänster skapar koncernnytta

Inom stadens ekonomiadministration finns effektiviseringspotential som inte nyttjas fullt ut. Fortfarande är det relativt få av stadens bolag som köper tjänster inom det ekonomiadministrativa området från serviceförvaltningen, även om de som köper förvaltningens tjänster är nöjda med leveransen. Förvaltningen ser att det finns stora fördelar om stadens bolag nyttjar serviceförvaltningens tjänster i större utsträckning än idag. Särskilt gäller detta leverantörsreskontra, som i princip har liknande hantering för hela staden. Serviceförvaltningens stordriftsfördelar innebär ökad leveranstrygghet, minskad sårbarhet och färre flaskhalsar då personberoendet försvinner. Framförallt för mindre bolag är detta en stor fördel. Om hela leverantörsreskontraprocessen hanteras på ett ställe, ökar det dessutom möjligheten att hitta ytterligare effektivisering och utveckling i hanteringen - utifrån vad som är bäst för staden som helhet. Med tydligare ägardirektiv skulle serviceförvaltningen också kunna bemanna upp för att vara redo att ta uppdrag med kortare varsel än idag.

Serviceförvaltningen ser möjligheter till ökad effektivitet av administrativa processer genom en inom staden sammanhållen och gemensam introduktionsutbildning för valda områden varav ett område kan vara löneutbildning för nya chefer eller assistenter med uppdrag inom lön. Att erbjuda specifika kvalitetssäkrade informations/utbildningsinsatser för olika grupper skaparen likvärdighet över staden där förutsättningarna ökar för att kunna hålla nere

kostnader. Serviceförvaltningen skulle kunna koordinera och genomföra introduktionsutbildningar som tas fram i nära samarbete med processägarna.

Utvecklingsmöjligheter inom redovisningsområdet

Serviceförvaltningen ser att det finns många undantag från stadens ekonomimodell. I vissa fall används koddelar i kod- och kontoplanen direkt felaktigt som skapar problem vid uppföljning och statistikuttag på koncernnivå, ofullständiga kopplingar, felaktiga konteringsregler och arbetsflöden där transaktioner fastnar. Detta medför även problem kopplat till stadens verktyg för budget och prognos, Hypergene. En del i detta beror sannolikt på bristande förståelse hos stadens förvaltningar för uppsättningen i stadens ekonomisystem och för stadens ekonomimodell. Med anledning av detta ser serviceförvaltningen ett behov av att höja förvaltningar och bolags kompetens avseende stadens ekonomiska grundmall. Om stadsledningskontoret vidare har större möjlighet att styra stadens verksamheter tydligare mot ekonomimodellen och de centrala kraven, skulle också serviceförvaltningens expertis inom stadens systemuppsättning kunna nyttjas mer effektivt av staden för exempelvis registervård, hantering av rättigheter och uppsättning.

Serviceförvaltningen anser att det kan finnas fördelar i att förvaltningarna i större utsträckning nyttjar serviceförvaltningen i delar av redovisningsprocessen. Det ger förutsättningar för effektivisering, kvalitetssäkring, lika hantering och möjlighet att dra nytta av serviceförvaltningens enhetliga arbetssätt, rutiner och kunskap inom området. Rollen som redovisningsekonom är en ensamroll med stor sårbarhet och varierande kompetens inom staden, vilket inte bara påverkar den egna förvaltningen utan staden som helhet. Serviceförvaltningen ser behov av att från centralt håll förtydliga vad rollen som redovisningsekonom inom staden innebär för att underlätta rekrytering av rätt kompetens. Utifrån stadens ekonomiska förutsättningar bör serviceförvaltningens stordriftsfördelar vidare kunna användas i större utsträckning inom delar av processen för att stötta förvaltningarna och minska sårbarheten. Argument som lyfts mot att centralisera rollen redovisningsansvarig är att verksamhetskompetens krävs. Här menar serviceförvaltningen att särskilda kundteam skulle säkerställa verksamhetskännedom samtidigt som kontinuiteten stärks. Detta skulle med fördel kunna utredas vidare utifrån vad som är bäst för stadens som helhet.

Behov av samordning och processägarskap

Serviceförvaltningen hanterar på uppdrag av kommunfullmäktige avgiftshantering för förskola och fritidshem som obligatorisk bastjänst. Processen för Avgiftshantering saknar idag processägare. I samband med inrättandet av förskoleförvaltningen har behovet av samordning ökat ytterligare då tre olika parter behöver samverka: utbildningsförvaltningen, förskoleförvaltningen och serviceförvaltningen. Samtidigt innebär avsaknaden av processägare att det inte finns en utpekad instans som håller ihop processen som helhet och som kan vara styrande kring principer, policys och riktlinjer. Därmed finns risken att invånare hanteras olika i avgiftsfrågor beroende på om det rör sig om förskola eller fritidsverksamhet. Utan tydligt processägarskap och en samordnad process finns stor risk att staden uppfattas som ineffektiv och oprofessionell där invånaren skickas runt mellan instanser.

Projekt för utredning av införande av delad faktura avseende barnomsorg startades upp i vår. Serviceförvaltningen ekonomi deltar i detta projekt och ser att ett införande av delad faktura

kan få stora konsekvenser på serviceförvaltningen Ekonomis bemanning och arbetsätt.

Staden hyr ut en stor mängd lägenheter i andra hand i olika boståndsbedömda boenden. Ansvar för hantering av detta är decentraliserat till respektive nämnd, vilka därmed har stort självbestämmande, avseende hantering av enskilda invånarens skulder, avbetalningsplaner samt hyresjusteringar. Detta innebär att hantering av enskilda ärenden blir beroende av i vilken stadsdelsförvaltning invånaren bor och att hantering av stadens invånare sker i strid mot likställighetsprincipen, som den formuleras i Kommunallagen. Utebliven hyresjustering medför också intäktsbortfall för staden som är svårt att justera i efterhand.

Serviceförvaltningen har i uppdrag att utföra administration av hyresfakturering vid stadens andrahandsuthyrning, vilket är en obligatorisk tjänst. För serviceförvaltningens uppdrag saknas idag tydligt processägarskap. Bristande tydlighet i roller och ansvar för berörda parter i den hyresadministrativa processen, för staden som helhet, bidrar till att skapa olikheter i hanteringen. Enligt serviceförvaltningens uppfattning bör såväl hyresskulder som hyressättning och hyreshöjningar hanteras enhetligt inom staden. Därför bör inte beslut om till exempel hyressättning och hyreshöjningar fattas av respektive stadsdelsnämnd, utan lämpligen av den nämnd som har rollen av att vara stadens hyresvärd och som också ansvarar för förhandlingsordningen med Hyresgästföreningen. Tydligare processägarskap och tydliggörande av involverade parter roller och mandat inom den hyresadministrativa processen för staden som helhet skulle också bidra till enhetligare hantering av invånarna.

Utveckling av Kontaktcenter Stockholm för att möta stadens och stockholmarnas behov

För att möta stadens och stockholmarnas förändrade behov inom information och vägledning kommer Kontaktcenter under perioden utveckla prismodell, arbetsätt och systemstöd. Syftet är att utveckla en organisation och verksamhet där medarbetarna har en bredare kompetens för att kunna stötta stockholmarna utifrån deras behov av information och stöd. Målet är att minska kötider och förbättra service och tillgänglighet.

Serviceförvaltningen bedömer att målgruppen för överförmyndarfrågor har ett betydande behov av stöd och information via telefon. Förändringar i samhället med digitalisering och lagstiftning inom exempelvis anhörigbehörighet och framtidsfullmakt resulterar i fler alternativ för invånarna och ställföreträdare där det är svårt att utföra digitala ärenden i sina uppdrag. Denna utveckling har gjort att överförmyndarfrågor ökat i antal, samtalen tar även längre tid då frågeställningarna kan vara komplexa. Serviceförvaltningen har inte självkostnad i prissättningen av överförmyndarförvaltningens tjänster. Ansträng ekonomi hos både serviceförvaltningen och överförmyndarförvaltningen har inneburit att tillgängligheten har begränsats för invånare och ställföreträdare.

Den nya socialtjänstlagen träder i kraft i juli 2025 och socialtjänsten står inför en betydande omställning av sin verksamhet. Införandet kommer innebära förändrade arbetsätt, bland annat gällande invånarnas tillgänglighet till sociala insatser. Under 2023 genomförde serviceförvaltningen på uppdrag av kommunfullmäktige en utredning om Kontaktcenters möjlighet som en väg in för sociala frågor. Utredningen rekommenderar att följa införandet av den nya socialtjänstlagen noga och att kommande ambitioner för att skapa en väg in för sociala frågor går i takt med den nya lagen. 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.

Effektivisering av och bättre beslutsstöd i hyresfrågor

Av kommunfullmäktigens budget framgår att ”Som tjänst ska servicenämnden erbjuda nämnderna att registrera inhyrningsavtal avseende lokaler och lägenheter i stadens lokaladministrativa system LOIS.” För att LOIS ska fungera som ett effektivt och bra beslutsstöd förutsätts att de uppgifter som finns registrerade är korrekta. Ett arbete pågår med att införa autoattest av lokalhyresfakturer genom att en inkommen hyresfaktura via ekonomisystemet Agresso stäms av mot uppgifterna i LOIS. Detta innebär en betydande effektivisering av det administrativa arbetet samtidigt som kvaliteten på uppgifterna i LOIS måste höjas. För att förbättra kvaliteten på uppgifterna i LOIS så att systemet är bättre beslutsstöd och full effekthemtagning av autoattest fås bör registrering i LOIS bli en obligatorisk tjänst. Förutom att kvaliteten i systemet höjs minskar sårbarhet och personberoende. Idag är ofta registrering i LOIS ett enmansarbete.

Ökat stöd i stadens HR-frågor

I stadens organisation ansvarar stadsledningskontoret, serviceförvaltningen och lokal HR på respektive förvaltning och bolag för olika delar och perspektiv inom HR-området. Stadsledningskontoret har det strategiska och stadsövergripande ansvaret och förvaltningar och bolag svarar för sina egna HR ärenden. Serviceförvaltningen har en väl känd och utvecklad chefs- och medarbetarservice när det gäller lön- och pensionsfrågor. En liknande stöd- och servicefunktion skulle kunna etableras med uppdrag att besvara vissa enklare HR relaterade frågor, exempelvis frågor från chefer och medarbetare gällande exempelvis kollektivavtal, arbetsrätt och andra generella frågor inom personalområdet. Effekterna och nyttan med en sådan gemensam funktion är att det skapar en enhetlighet då medarbetare kan vara uppdaterade på aktuella förändringar inom lagar och avtal och skulle väl möta den långsiktiga strategin om ”ett HR i staden”. Därutöver skulle de förvaltnings specifika HR funktionerna avlastas för att kunna fokusera på de mer strategiska och komplexa frågeställningarna som finns på en förvaltning. Risken att medarbetare bollas runt inom stadens olika funktioner för att söka vägledning skulle minska och därigenom skulle stadens arbetsgivarvarumärke stärkas

Utvecklat rekryteringsstöd

Staden har cirka 1300 pågående rekryteringar och under 2023 totalt ca 350 000 sökande till stadens annonser. Rekrytering är en betydande del i stadens arbetsgivarvarumärke och kandidatupplevelsen påverkar stadens personalförsörjning. Rekryteringsprocesser är samtidigt tidskrävande arbete för rekryterande chefer och en stor andel av sökande kandidater får aldrig något annat besked från staden än ett automatsvar med tack för ansökan. Detta gäller i hög grad för stadens bristyrken inom socialtjänst och skolan men även verksamheter där framtida kompetensförsörjning är kritisk inom till exempel äldreomsorgen. I syfte att avlasta rekryterande chefer, värna om stadens arbetsgivarvarumärke och framtida kompetensförsörjning kan starkare styrning alternativt samordnat rekryteringsstöd övervägas.

Verksamhetsområde rekrytering bedriver sedan 2023 ett utvecklingsarbete för att kvalitetssäkra kriterier och bedömningar i chefsrekryteringar utifrån stadens chefsprofil. För

att säkerställa ett gott ledarskap i staden och kvalitetssäkrade rekryteringsprocesser kan övervägas om all chefsrekrytering bör gå via serviceförvaltningens rekrytering alternativt att alla chefer som rekryteras genomgår en bedömning, så kallad second opinion, som värderar kompetenser och förmågor utifrån satt kravprofil och stadens chefsprofil. Detta skulle bidra till att stadens nya riktlinjer för chefsstruktur implementeras fullt ut under 2025.

Verksamhetsområde rekrytering har sedan 2018 utbildat serviceförvaltningens medarbetare i jämställdhet och normmedvetenhet som ett led i arbetsgivarens ansvar om aktiva åtgärder för lika möjligheter och rättigheter. Utbildningen har löpande utvecklats och följs systematiskt upp för att hela tiden kunna förbättras och vidareutvecklas. Denna typ av utbildning skulle kunna erbjudas alla stadens förvaltningar och bolag och därmed utföras i egen regi.

Utbildning är ingen ersättning för stadens upphandlade HBTQ-utbildningar utan ska ses som ett komplement. Ökad kompetens inom jämställdhet och normmedvetenhet är en del i arbetet inom kommunfullmäktiges mål att Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt.

Verksamhetsområde rekrytering har internt på serviceförvaltningen arbetat med gruppanalyser utifrån de psykometriska verktyg verksamheten använder vid rekrytering. Detta ger god inblick i en gruppns funktionella mångfald utifrån psykologisk forskning och stärker även medarbetarskapet och ger ökad respekt för varandras olikheter medarbetare emellan. Hittills har knappt ett tiotal gruppanalyser genomförts internt, med gott betyg från deltagarna och tydlig nytta för ansvarig chef. Detta är en efterfrågad tjänst från andra förvaltningar och bolag som staden idag köper av extern leverantör till väsentligt högre pris än serviceförvaltningens självkostnad. Serviceförvaltningen anser att det bör övervägas om gruppanalyser, utifrån de psykometriska verktyg verksamheten använder vid rekrytering, ska erbjudas och utföras i stadens egen regi.

Att bredda serviceförvaltningens rekryterings tjänsteutbud, med att även tillhandahålla stöd vid till exempel utbildningar och gruppanalyser, skulle minska stadens kostnader av externa konsultköp.

3 Sammanfattande ekonomisk analys

Serviceförvaltningen är en verksamhet som finansieras genom intäkter som härrör från bas- och tilläggstjänster som stadens förvaltningar och bolag nyttjar. Prissättning av serviceförvaltningens tjänster ska i enlighet med regler för ekonomisk förvaltning utgöras av självkostnad.

I beräkningsunderlaget till prislistan 2024 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster avvikande från förvaltningens självkostnad. Priserna täcker inte kostnadsökningar för löneavtalens utfall, ökat personalomkostnadspålägg och indexuppräknings. Priserna för obligatoriska tjänster avviker därmed från självkostnadsprincipen enligt regler för ekonomisk förvaltning då samtliga kostnader inte täcks med prissättning 2024. De ansträngda finansiella förutsättningar som råder för staden i stort motiverar tillfällig avvikelse från självkostnad 2023 och 2024. Inför planeringsperioden 2025-2027 är det av vikt att förvaltningens finansieringsmodell är långsiktigt hållbar och utgöra stabila planeringsförutsättningar.

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

Serviceförvaltningen anser att nuvarande effektiviseringskrav, som innebär att priset på de obligatoriska tjänsterna ska sänkas med en procent, bör utvecklas för att säkra att effektiviseringen ger reell effekt för stadens övriga förvaltningar och bolag.

Som en del av projekt genomlysning av serviceförvaltningen (GAS) kommer uppföljningsmodell för serviceförvaltningens uppdrag inklusive förslag på lämplig indexuppräknung, hantering av volymförändringar och effektiviseringskrav därmed att utredas. Inom ramen för projekt pågår även arbete i dialog med processägarna för att ta fram verksamhetsgemensamma principer för serviceförvaltningens finansieringsmodeller som är applicerbara på nuvarande och framtida verksamhetsområden och tjänster. I projektet kommer även ingå att se över generella principer för fördelning och finansiering av serviceförvaltningens OH-kostnader, samt hur resultatfonden får användas.

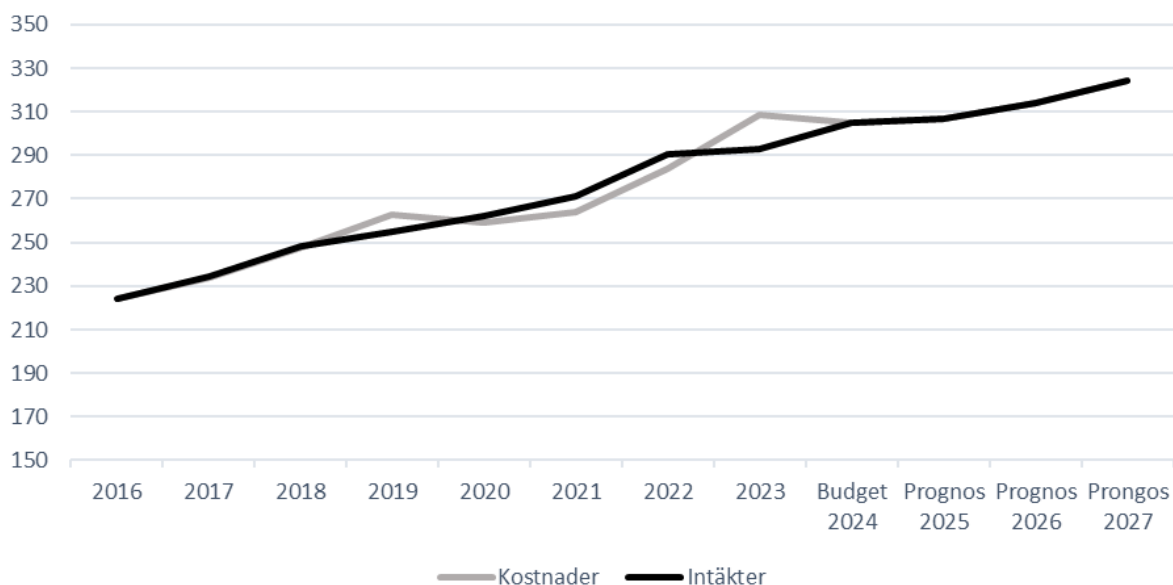
Effektiviseringsvinster och ökad produktivitet eftersträvas också kontinuerligt genom ökad grad av digitalisering och minskad manuell hantering. Framtida vinster av effektivisering är dock svåra att prognostisera då en stor del av åtgärderna sker i centrala system där serviceförvaltningen inte är systemägare.

I enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag utvecklar serviceförvaltningen prissättning av tjänsteutbudet för att möjliggöra fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet. Under planperioden kommer ny prismodell för Kontaktcenter att successivt implementeras i samarbete med processägare och kunder. Prismodellen ska vara mer transparent och harmoniserad och utgöra förbättrade budget- och prognosunderlag för såväl verksamheten som för kunderna. Den nya prismodellen kommer även motivera till en breddning av servicehandläggarnas kompetens för att skapa en mer flexibel och resurseffektiv organisation med högre tillgänglighet för invånarna.

3.1 Drift

Serviceförvaltningen har uppvisat en ökad omslutning under perioden 2016-2023, vilket till stor del beror på ökade volymer och efterfrågan på tilläggstjänster samt tillkommande och utökade uppdrag.

Kostnader/Intäkter (mnkr)



Budgeten 2024 och framåt är osäker då påverkan från utveckling inom konjunktur, inflation, arbetslöshet och statsbidragen storlek medför en stramare ekonomi hos förvaltningar och bolag, vilket resulterar i en mer osäker efterfrågan på serviceförvaltningens tilläggstjänster. De ekonomiska omvärldsfaktorerna leder också till att volymerna i serviceförvaltningens verksamheter är svårare att prognostisera vilket skapar utmaningar i bland annat bemanningsplanering.

Ett nytt pensionsavtal har lett till en ökning av personalomkostnadspålägget från 41,05 procent år 2022 till 46,40 procent år 2023 och 2024. Anledningen till höjningen är dels höjda premier i det nya pensionsavtal som ska tillämpas från och med 1 januari 2023, dels på grund av kraftigt ökat prisbasbelopp och andra faktorer som leder till högre kostnader för den förmånsbestämda pensionen. Samtliga stadens förvaltningar och bolag har denna kostnadsutmaning nu och framåt.

För serviceförvaltningen får detta en påtaglig påverkan då personalrelaterade kostnader utgör ca 85 procent av förvaltningens totala kostnadsbudget. Det ökade personalkostnadspålägget motsvarar en kostnadsökning på ca 9,5 mnkr för år 2023 och 10,0 mnkr år 2024. För att inte stadens förvaltningar och bolag skulle påföras serviceförvaltningens ökade personalomkostnader beviljades serviceförvaltningen kostnadskompensation via budgetjustering år 2023 och 2024 med 8,8 mnkr per år. För att undvika behovet av att höja priserna till följd av ökade personalomkostnadspålägg för även kommande år är förvaltningen beroende av liknande kompensation i syfte att bibehålla självkostnad.

3.2 Investeringar

Behoven av nyanskaffning av maskiner och inventarier förväntas vara begränsade den

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

3.3 Verksamhetsprojekt (Driftprojekt)

4 Lokalförsörjningsplan

4.1 Sammanfattning

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

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

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

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

Hyrestillägget fördelas enligt följande:

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

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

4.2 Planeringsförutsättningar

Serviceförvaltningen har ändamålsenliga lokaler för sin verksamhet som anpassats utifrån ett aktivitetsbaserat arbetssätt och väl går att ställa om för framtida behov och variationer.

Då avtalet går ut om drygt två har serviceförvaltningen påbörjat arbetet med sin framtida lokalisering. Av kommunfullmäktigens budget framgår bland annat följande:

”Kommunstyrelsen ansvarar för att utveckla stadens lokalförsörjningsarbete genom bland annat den stadsövergripande lokalresursplanen samt strategisk styrning, utveckling och placering av stadens förvaltningslokaler.” Därför har stadsledningskontoret kontaktats för att diskutera serviceförvaltningens framtida lokalisering. Då inriktningen är att stadens verksamheter i första hand ska hyra av stadens fastighetsförvaltande nämnder och bolag har sonderingar gjorts hos dessa.

4.3 Bedömd hyreskostnadsutveckling

År 2024 beräknas serviceförvaltningens egna hyreskostnader uppgå till 13,7 mnkr. Tillkommande hyrestillägg för hyresgästanpassning beräknas uppgå till cirka 1,1 mnkr/år under åren 2022-2026. Till hyresavtalet finns ett indextillägg som utgår ifrån konsumentprisindex oktober 2021 och beräknas på 80 procent av hyresbeloppet. Beräknat hyresbelopp 2024 är justerat med förändringen av konsumentprisindex mellan oktober 2021 och oktober 2023 (18,1%).

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

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

*Belopp vid hyresavtalets tecknande.

4.4 Samverkan

I samband med tidigare omförhandling av nuvarande hyresavtal beslutades att övergå till ett flexibelt och aktivitetsbaserat arbetssätt. En del av lokalen identifierades som lämplig för annan kontorsverksamhet och en överenskommelse har därmed träffats med arbetsmarknadsförvaltningen. Deras förvaltningslokal flyttade in för snart två år sedan. Båda förvaltningarna såg i och med detta stora möjligheter till samutnyttjande av gemensamma ytor, såsom matsal och andra öppna kontorsytor vilket ger ett bra och effektivt nyttjande av lokalerna samt möjligheter att samnyttja andra resurser. I utvärdering kan konstateras att

samnyttjandet har gett goda resultat och effekter. Förvaltningarna minskar sina lokalkostnader under hyresperioden, det har skapats många nya kontaktvägar och det finns ett antal synergieffekter i och med samverkan.

Serviceförvaltningen ser positivt på att lokalerna även skulle kunna nyttjas som nedslagsplatser för medarbetare från andra förvaltningar för att i mindre utsträckning kunna erbjuda stadens övriga verksamheter väl utrustad lokal med goda kommunikationsmöjligheter för tillfälligt arbete. Som exempel kan nämnas att serviceförvaltningen tillgängliggör lokaler och utrustning för valnämndens kansli under period för EU-valet 2024. Ytterligare exempel på samverkan utgörs av att delar av äldreförvaltningens projekt för nya utförarsystem nyttjar serviceförvaltningens lokaler för projektrelaterade möten och samarbeten.

4.5 Lokalplanering - ej pedagogisk verksamhet

4.5.1 Summerande analys av nuläge samt framtida planering

Serviceförvaltningen har ändamålsenliga lokaler för sin verksamhet som anpassats utifrån ett aktivitetsbaserat arbetssätt och väl går att ställa om för framtida behov och variationer.

Då avtalet går ut om drygt två år har serviceförvaltningen påbörjat arbetet med sin framtida lokalisering. Av kommunfullmäktigens budget framgår bland annat följande: ”Kommunstyrelsen ansvarar för att utveckla stadens lokalförsörjningsarbete genom bland annat den stadsövergripande lokalresursplanen samt strategisk styrning, utveckling och placering av stadens förvaltningslokaler.” Därför har stadsledningskontoret kontaktats för att diskutera serviceförvaltningens framtida lokalisering. Då inriktningen är att stadens verksamheter i första hand ska hyra av stadens fastighetsförvaltande nämnder och bolag har sonderingar gjorts hos dessa.

4.5.2 Nuläge 31 januari 2024

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

4.5.3 Planering av lokaler för år 2025-2032 (första planeringsperioden)

Förvaltningen ser i dagsläget inget behov av ytterligare lokaler för sin verksamhet förutom befintliga administrativa lokaler.

4.5.4 Planering för lokaler år 2033-2045 (andra planeringsperioden)

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

4.6 Övrig information

4.6.1 Särskild redovisning av vissa lokalprojekt

4.6.2 Fördjupad anvisning för idrottsnämnden

4.6.3 Statusredovisning av avveckling/omstrukturering

4.6.4 Sammanställning över socialnämndens gemensamma ärenden med stadsdelsnämnderna

4.7 Kontaktinformation

5 Övriga redovisningar