

2024-05-15

**Handläggare**  
Elisabet Wallgren  
Telefon: 08-508 11 659

**Till**  
Servicenämnden

## Tertialrapport Tertial 1 2024 för Servicenämnden

### Förslag till beslut

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner förslaget till tertialrapport 1 för 2024 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden förklarar ärendet omedelbart justerat.

Charlotte Goliath  
Förvaltningschef

**Servicenämnden**

Palmfeltsvägen 5

08-508 11 659  
08-508 29 000  
elisabet.wallgren@stockholm.se  
start.stockholm

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys .....</b>	<b>4</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>	<b>5</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid.....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan .....	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst .....	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet .....	10
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv .....	11
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar .....	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer .....	16
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....	27
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med .....	29
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	30

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	33
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	36
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	37
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>39</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	39
Resultatenheter .....	44
Investeringar .....	45
Försäljningar av anläggningstillgångar.....	45
Verksamhetsprojekt (driftprojekt) .....	45
Omslutningsförändringar .....	45
Budgetjusteringar.....	45
Medel för lokaländamål .....	45
Övrigt.....	45
<b>Övrigt .....</b>	<b>45</b>

## Bilagor

*Bilaga 1: Blankettset T1 2024*

## Sammanfattande analys

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

Förvaltningen har under perioden påbörjat allt arbetet enligt verksamhetsplan 2024.

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

Servicenämnden har fem nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden. Förvaltningen bedömer att samtliga fem mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas helt under året. Förvaltningen ser dock svårigheter i att nå nämndmål:

*Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området* och prognostiserar för målet en delvis uppfyllnad.

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

Servicenämnden har fyra nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning. Förvaltningen bedömer att två av fyra mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål kommer att uppfyllas helt under året. Förvaltningen ser dock svårigheter i att nå KF:s mål för verksamhetsområdet: *2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring* och *2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar* och prognostiserar för dessa mål en delvis uppfyllnad.

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

Servicenämnden har tio nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla. Förvaltningen bedömer att samtliga sju mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål kommer att uppfyllas helt under året.

### **Periodens resultat**

För 2024 prognostiseras en budget i balans både före och efter resultatdispositioner. För att hantera den ekonomiskt utmanande situationen sedan hösten 2023 har förvaltningen aktivt arbetat med att effektivisera verksamheten och haft en strikt behovsprövad bemanning. Åtgärderna har bland annat utgjorts av inköpsrestriktioner och kostnadskontroll genom förstärkta internkontrollaktiviteter, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt vid återbesättande av vakanta tjänster. Effektiviseringsåtgärder har balanseras mot uppsatta kvalitets- och tillgänglighetsnivåer samt en god arbetsmiljö. Serviceförvaltningen kan konstatera att åtgärderna har givit resultat vilket möjliggör att utvecklingsinsatser som tidigare planerades att finansieras via ingående resultatfond förväntas täckas av nämndens budget som nu är i balans. I tertialrapport 1 prognostiseras därmed en ekonomi för 2024.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

● Uppfylls helt

#### Analys

Servicenämnden har fem nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden. Förvaltningen bedömer att samtliga fem mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas helt under året. Förvaltningen ser dock svårigheter i att nå nämndmål: *Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området* och prognostiserar för målet en delvis uppfyllnad.

### 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 helt under 2024.

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

Kontaktcenter Stockholm har haft ett högt tryck under perioden på svarsgruppen skolfrågor när antagningsbesked till skolorna gick ut till vårdnadshavare. Trots höga samtalsvolymerna har pågående utvecklingsarbete gett positiva resultat på ärendehantering i telefon och mail samt kötider. Andel invånare som upplever hög grad av tillgänglighet och service uppgick under perioden till 85 procent, vilket är i linje med målvärdet.

Under april har en ny applikation för vårdnadshavarsupporten implementerats för förskolan. Implementeringen har varit lyckosam och Kontaktcenter har varit involverade för att skapa bästa förutsättningar för korrekt vägledning och information till vårdnadshavare. Servicen som helhet för vårdnadshavarsupporten har ökat jämfört med samma period föregående år, från 70 procent till 76 procent, fokus på en effektiv hantering och ny applikation kan vara anledning till ökningen.

Nya regelverk för kollo har införts under perioden, vilket bland annat ska leda till att platserna ska vara jämt fördelat över stadsdelsområdena.

Under våren besiktigas kollogårdar av verksamhetsområde lokalplanering. Dokumentationen lämnas över till kulturförvaltningen som i sin beställning pekat ut vilka byggnader som ska

besiktigas. Denna överlämnas även vid behov till aktuella fastighetsägare för åtgärder.

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

● Uppfylls helt

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil.	85			86	85	85 %		2024

### 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 helt under 2024.

Antalet publicerade annonser till stadsdelsförvaltningarnas pedagogiska tjänster har minskat med knappt 40 procent jämfört med samma period föregående år. Serviceförvaltningen ser motsvarande minskning i antal stadsdelsförvaltningar som anlitar rekryterings tjänster för rekrytering till förskolan då enbart fem stadsdelsförvaltningar under perioden har nyttjat rekryteringsstödet för rekrytering till pedagogiska tjänster.

Utbildningsförvaltningens publicerade annonser avseende pedagogiska tjänster har minskat med 15 procent. Verksamhetens andel av involvering i utbildningsförvaltningens rekryteringar har under perioden dock ökat jämfört med helåret 2023, även involveringen i chefsrekryteringarna har ökat väsentligt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Förskolenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och servicenämnden inleda ett arbete för att utveckla stadens tjänst för att hitta och jämföra förskola i syfte underlätta för vårdnadshavare att göra informerade val av förskola. Utvecklingen ska inkludera relevanta kvalitetsmått, driftsform och annan information om verksamhetens kvalitet, inkluderande eventuella anmärkningar och förelägganden från kommunens tillsyn	2024-01-01	2024-12-31	
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med förskolenämnden, servicenämnden, utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna utreda möjligheterna att införa delad faktura i förskola och fritidshem	2024-01-01	2024-12-31	
<b>Analys</b> Aktiviteten uppstartad av stadsledningskontoret. Serviceförvaltningen har deltagit i inledande möten och bidragit med omvärldsbevakning. Deltagande är därefter pausat i väntan på att stadsledningskontoret genomför vidare utredning av volymer och kostnader för ett framtida införande.			
  Utbildningsnämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och servicenämnden inleda ett arbete för att utveckla stadens tjänster för att hitta och jämföra grundskola och gymnasium i syfte underlätta för vårdnadshavare att göra informerade val av skola. Utvecklingen ska inkludera relevanta kvalitetsmått, driftsform och annan information om verksamhetens kvalitet	2024-01-01	2024-12-31	

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


 Uppfylls helt

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal stadsdelsförvaltningar som anlitar serviceförvaltningens rekryterings tjänster för rekrytering av utbildad personal inom	5			10		11		2024

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
verksamhetsområde förskola ska öka								
<b>Analys</b>								
Antalet publicerade annonser till stadsdelsförvaltningarnas pedagogiska tjänster har minskat med knappt 40 procent jämfört med samma period föregående år. Serviceförvaltningen ser motsvarande minskning i antal stadsdelsförvaltningar som anlitar rekryterings tjänster för rekrytering till förskolan då enbart fem stadsdelsförvaltningar under perioden har nyttjat rekryteringsstödet. Prognosen är att samtliga stadsdelsförvaltningar nyttjat rekryterings tjänster för rekrytering av pedagogisk personal när året är slut.								

## 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 helt under 2024.

Verksamhetsområdet Kontaktcenter har inlett året med en god kundnöjdhet från stadens invånare med ett utfall på 4,10 av 5 möjliga i frågor som handlar om hur nöjd invånaren är med bemötande och service. Året inleddes med ett högt inflöde på svarsgrupper inom överförmyndarfrågor och funktionsnedsättning. Detta har nu stabiliserats genom nyrekrytering och satsning på kompetensbreddning som syftar till att fler medarbetare ska kunna svara på fler svarsgrupper. Arbetet med denna kompetensbreddning kommer pågå under hela 2024.

En annan åtgärd som har bidragit till ökad tillgänglighet är revidering av processgränssnittet avseende överförmyndarfrågor. Översyn av processgränssnittet har tydliggjort servicegrad samt vilka frågor som ska besvaras av Kontaktcenter och när frågorna ska övergå till överförmyndarförvaltningen att besvara.

Fler stadsdelsförvaltningar har under perioden visat intresse för ett utökat samarbete med verksamhetsområde Kontaktcenter inom svarsgrupp Funktionsnedsättning. Bromma stadsdelsförvaltning kommer att använda Kontaktcenter som en väg in från och med 1 oktober. Dialog avseende motsvarande uppdrag pågår även med Skärholmens stadsdelsförvaltning.

Under perioden har även dialog inletts med socialförvaltningen avseende hur Kontaktcenter kan avlasta stadsdelsförvaltningarna i information om förhandsbesked gällande särskilt boende inom socialtjänstlagen (SoL) och bostad med särskild service alternativt särskilt anpassad bostad enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Förvaltningens verksamhetsområde webb- och kommunikationsstöd har under perioden haft ett 70-tal uppdrag inom tillgänglighetsanpassning. Mest frekvent är uppdrag om tillgänglighetsanpassning av PDF-dokument men uppdragen handlar även ofta om textredigering samt filmtextning. Under perioden har dialog inletts med



utbildningsförvaltningen avseende utökad stöd i tillgänglighetsanpassning.

Verksamhetsområde Lokalplanering har under året fortsatt med uppdraget att stödja socialförvaltningen i arbetet med deras beställaransvar för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt LSS och SoL. Lokalplanering har även fått i uppdrag att leda flera konkreta projekt inom detta område.

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

◆ Uppfylls delvis

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

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

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
◆ Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil.	73			76	80	85 %		2024
<b>Analys</b> Svarsgruppen funktionsnedsättning har i jämförelse med motsvarande period förra året ökat sitt resultat från 75 till 79 i upplevd service som helhet. Kontaktcenter utvecklar kontinuerligt bemötande och kvalitet i samtalen vilket har bidragit till det positiva resultatet. Däremot har Överförmyndarfrågor försämrat resultat i relation till motsvarande period förra året från 78 till 70. Svarsgruppen är högt belastad utifrån både höga samtalsvolymen och komplexa frågor från målgruppen. Samarbete sker kontinuerligt med Överförmyndarförvaltningen i syfte att ta fram och följa gränssnittet för grad av information och vägledning.								

## **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 helt under 2024.

Verksamhetsområde Kontaktcenter har under perioden haft ett högt inflöde av invånarkontakter till Äldre direkt. Andel invånare som är nöjda med tillgängligheten inom svarsgruppen Äldre direkt uppgår för perioden till 85 procent, vilket är högre än utfall 2023. Invånare ger även höga betyg, 4,33 av 5, på bemötande som helhet inom Äldre direkt.

Kontaktcenter har inlett ett omfattande arbete inom verksamheten där fler medarbetare ska lära sig att svara på Äldre direkt frågor för att öka servicen för information och vägledning för de äldre och deras anhöriga. Arbetet är påbörjat under våren och kommer att pågå under hela 2024. Kompetensbreddningen inom verksamheten är ett led i att öka service, tillgänglighet och kvalitet för likvärdig information samt kundnöjdhet vilket i sin tur bidrar till att leva upp till de mänskliga rättigheterna. Äldre direkt informerar målgruppen om rättigheter och vilka insatser som finns för att underlätta vardagen för att klara sig själv så länge som möjligt.

Stockholms Trygghetsjour på äldreförvaltningen har kontaktat serviceförvaltningen om ett utökat samarbete avseende köhanteringen för svarsgrupp Äldre direkt. Ett förarbete har påbörjats under perioden och dialog om hur samarbetet kan utvecklas fortsätter.

Verksamhetsområde Kontaktcenter bidrar även till utvecklingsarbetet för en äldrevänlig stad genom att samverka med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen i syfte att skapa ett helhetsperspektiv och belysa behov i närtid samt behov av långsiktiga satsningar för de äldre. Ett utfall av samverkan är att fler ansluter sig till Äldre direkt som första väg in för stadsdelsområdenas invånare. Nya medarbetare har rekryterats och fler medarbetare kommer att bredda sin kompetens till svarsgruppen Äldre direkt. Kontaktcenter har under perioden därmed förberett sig för att ha kapacitet att ta emot fler samtal när Norra innerstadens stadsdelsförvaltning ansluter sig till Äldre direkt i mitten av maj. Det innebär att tio av elva stadsdelsförvaltningar nu använder Äldre direkt som första ingång för sina invånare avseende äldre frågor.



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


 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

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

En väg in för samtliga 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 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil.	85			81	85	85 %		2024
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	9			9		11		2024
<b>Analys</b>								
Norra innerstadens stadsdelsförvaltning uppger att från och med maj kommer använda Äldre direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning inom äldreomsorgsfrågor, vilket då innebär att tio förvaltningar kommer vara anslutna.								

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

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

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024.

Kontaktcenter ger kontinuerlig information och vägledning i frågor som rör kulturskolan och kunskapen är kompetensbreddad till fler medarbetare så att en hög service och tillgänglighet erbjuds invånarna.

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

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

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

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

◆ Uppfylls delvis

### Analys

Servicekommittén har fyra nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning. Förvaltningen bedömer att två av fyra mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål kommer att uppfyllas helt under året. Förvaltningen ser dock svårigheter i att nå KF:s mål för verksamhetsområdet: *2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring* och *2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar* och prognostiserar för dessa mål en delvis uppfyllnad.

### 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 uppfylla kommunfullmäktiges mål delvis 2024.



Serviceförvaltningen bidrar på flera sätt till att uppnå klimatmålen. Serviceförvaltningen fortsätter att ställa krav på transporter för att bidra till en fossilbränslefri organisation år 2030. Hållbarhetsfunktionen bidrar med kompetens gällande relevanta och hållbara miljö- och klimatkrav vid inköpsprocessen. Hållbarhetsfunktionen arbetar nära miljöförvaltningens olika enheter för att ställa relevanta och långtgående krav i alla centralupphandlingar för att bidra till cirkularitet, minskad användning av fossil plast med mera. Genom kontinuerlig avtalsförvaltning fortsätter förvaltningen att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter.









Serviceförvaltningens kategoriledare för inredning tillsammans med avtalsförvaltare för möbel- och inredningsavtalen har under perioden arrangerat en minimässa för att lyfta fram vikten av att använda återbrukade möbler i högre utsträckning inom stadens verksamheter. Det bidrar till det cirkulära flödet och minskar klimatpåverkan men minskar också stadens kostnad för möbler. Inom kategori inredning lanseras budskapet, ”tänk andra hand i första hand”. Till minimässan kom ca 15 utställare och ca 60 personer besökte mässan och deltog på seminarium om återbrukade möbler.

Inom kategoriarbetet för måltider och livsmedel följs klimatpåverkan från upphandlade


livsmedel och måltider upp. De centralt upphandlade avtalen för livsmedel är implementerade i staden. För perioden januari - mars är utfallet av klimatpåverkan från upphandlade livsmedel 1,7 kg CO<sub>2</sub> per kg livsmedel. Om staden ska nå årsmålet om 1,6 kg CO<sub>2</sub> per kg livsmedel behöver stadens förvaltningar ytterligare minska sin klimatpåverkan från upphandlade livsmedel. Förvaltningen inväntar uppstart av revidering av stadens matstrategi: "God, hälsosam och klimatsmart mat" i vilken arbetet med klimatpåverkan från livsmedel och måltider ytterligare kommer att förfinas.

Serviceförvaltningen har under arbetat med de utvecklade arbetssätten för att stärka stadens klimatarbete. Under perioden arrangerade serviceförvaltningen en matmässa med tema hållbara måltider med syfte att inspirera stadens verksamheter till att bidra till detta mål.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,7 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel			1,8 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel		1,6 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel	1,6 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel	2024
<b>Analys</b>								
Utfall för årets tre första månader är något lägre mot förra årets utfall, vilket är positivt. Om staden ska nå årsmålet behöver stadens förvaltningar ytterligare minska sin klimatpåverkan från upphandlade livsmedel. Prognos för helår är 1,7 kg Co <sub>2</sub> per kg livsmedel.								

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

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

 Uppfylles 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

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

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

◆ Uppfylls delvis

## Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål delvis 2024.



Serviceförvaltningen bidrar på flera sätt till att uppnå klimatmålen. De nya centralt upphandlade avtalen för livsmedel är implementerade i staden. De centrala avtalen har tagit hänsyn till matstrategins intentioner och Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk. Dessutom har krav ställts på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i livsmedelsproduktionen motsvarande svensk nivå.



För att inspirera stadens verksamheter till att bidra till detta mål arrangerade serviceförvaltningen 3 april en livsmedelsmessa med tema "Hållbara måltider". Mässan lockade mellan 450-500 deltagare. Totalt deltog 47 utställare som visade upp anbudsprodukter från våra livsmedelsavtal, varuavtal samt yrkeskläder. Vi hade även två representanter för våra livsmedelsmärkningar på plats, organisationerna för KRAV och Fairtrade.

Under mässan arrangerades även två föreläsningar. Miljöförvaltningen berättade om hur man kan jobba mer klimatsmart och hållbart i sitt kök när det gäller kemikalier, engångshandskar och energi. Sveriges lantbruksuniversitet, SLU, berättade om vad forskningen säger om ekologisk produktion och varför vi ska fortsätta att handla ekologiskt. Då staden har så pass höga mål för ekologiska inköp så var det bra bakgrund till vad ekologisk produktion bidrar till för positiva effekter i naturen. Förhoppningsvis inspirerade mässan alla besökare till att fortsätta jobba med sina eko-inköp.

Trots många aktiviteter kommer det bli svårt för stadens verksamheter att nå målet om ekologiska livsmedel och måltider, trots att utfallet har förbättrats i jämförelse med helåret 2023. För att kommunfullmäktiges mål ska nås behöver stadens verksamheter öka takten rejält i att ställa om sina inköp och att ställa högre krav på ekologiska livsmedel i sina egna måltidsavtal.

Inom ramen för kategoriarbetet, där serviceförvaltningen samverkar med andra förvaltningar, har en mall tagits i samarbete med övriga förvaltningar och bolag inom kategorin. Tillämpningen av mallen pågår och syftet är att stötta förvaltningarna i deras egna upphandlingar av måltidsverksamhet för att nå stadens mål.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	49 %			45 %		70 %	70 %	2024
<b>Analys</b> Andelen ekologiska måltider och livsmedel är något högre efter årets tre första månader än vad utfallet var för helår 2023 (45 procent). Trots det bedömer förvaltningen att målet sannolikt inte kommer att nås under året. Prognos för helår är 50 % inköpta livsmedel och måltider.								

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

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

 Uppfylls helt

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

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

 Uppfylls helt

## Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024.

Serviceförvaltningen bidrar på flera sätt till att uppnå klimatmålen. I samtliga centralupphandlingar, men även i samordnade och i upphandlingar där förvaltningen stödjer andra upphandlande nämnder och bolag, ställs höga krav på transporter för att om möjligt minska fossila bränslen med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner. För att öka framkomligheten ställs krav på effektiva leveranser men även, där så är möjligt, leveranser med hjälp av cykel. Serviceförvaltningens bedömning är att dessa krav som ställs vid upphandlingar bidrar till att minska användningen av fossila bränslen samt att framkomligheten ökar.

Förvaltningen har under perioden deltagit i ett projekt som miljöförvaltningen driver, vilket är ett exempel på hur serviceförvaltningen arbetar med de utvecklade arbetssätten samverkan och innovation. Projektet avser att undersöka möjligheten för stadens leverantörer att under en testperiod leverera livsmedel vid "off-peak", vilket innebär leverans utanför avtalat leveransfönster. Detta bidrar bl.a. till ökad framkomlighet och högre nyttjande av de ellastbilar som leverantörerna investerat i etc. En pilot inom projektet kommer inom kort att startas upp med fem skolor för att testa detta koncept, med en förhoppning om en utökning av deltagande verksamheter.

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

● Uppfylls helt

## Beskrivning

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

## Förväntat resultat

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

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

● Uppfylls helt

## Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024.

Förvaltningens nystartade hållbarhetsfunktion säkerställer att krav i upphandling ställs i



enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner. Detta bidrar till att stadens verksamheter ges goda förutsättningar att köpa in produkter enligt stadens mål. Hållbarhetsfunktionen ger även en djupare samverkan och ett värdefullt samarbete med miljöförvaltningens alla expertfunktioner.

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

● Uppfylls helt

### **Beskrivning**

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

### **Förväntat resultat**

Stadens verksamheter ges goda förutsättningar att skapa rena och giftfria miljöer.

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

● Uppfylls helt

### **Analys**

Servicenämnden har tio nämndmål som medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla. Förvaltningen bedömer att samtliga sju mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål kommer att uppfyllas helt under året.

## **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 helt 2024.

I samband med budgetläggningen under hösten 2023 stod förvaltningen inför en ekonomisk utmaning med både ökade ofinansierade kostnader samt lägre efterfrågan på stora delar av förvaltningens tjänster. Serviceförvaltningen budgeterade därmed för 2024 ett nettounderskott om 6,6 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar.

För att hantera den ekonomiskt utmanande situationen har förvaltningen aktivt arbetat med att effektivisera verksamheten och haft en strikt behovsprövad bemanning. Åtgärderna har bland

annat utgjorts av inköpsrestriktioner och kostnadskontroll genom förstärkta internkontrollaktiviteter, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt vid återbesättande av vakanta tjänster. Effektiviseringsåtgärder har balanseras mot uppsatta kvalitets- och tillgänglighetsnivåer samt en god arbetsmiljö. Serviceförvaltningen kan konstatera att åtgärderna har givit resultat vilket möjliggör att utvecklingsinsatser som tidigare planerades att finansieras via ingående resultatfond förväntas täckas av nämndens budget som nu är i balans. I tertialrapport 1 prognostiseras för 2024 en ekonomi i balans före och efter resultatdispositioner.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %			98 %		100 %	100 %	Tertial 1 2024
<b>Analys</b> I indikatorn mäts enbart kostnader. Då Servicenämnden är helt intäktsfinansierad är budgetföljsamhet netto, med både kostnader och intäkter i beaktande, ett mer relevant mått. Analys avseende både kostnader och intäkter görs under avsnitt uppföljning av ekonomi.								
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	100 %			98,8 %		100 %	100 %	Tertial 1 2024
<b>Analys</b> I indikatorn mäts enbart kostnader. Då Servicenämnden är helt intäktsfinansierad är budgetföljsamhet netto, med både kostnader och intäkter i beaktande, ett mer relevant mått. Analys avseende både kostnader och intäkter görs under avsnitt uppföljning av ekonomi.								
  Nämndens prognossäkerhet T2	0 %			-1 %		+/-1 %	+/- 1 %	2024

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

 Uppfylls helt

### Beskrivning

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

Verksamhetsområdet lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna med sin spetskompetens i arbetet med lokaler.

Verksamhetsområde rekrytering erbjuder professionellt rekryteringsstöd till hela eller delar av rekryteringsprocessen för rekrytering av stadens alla medarbetar- och chefsroller. Stödet erbjuds i olika definierade paket eller skräddarsytt mot timarvode. Verksamheten utvecklar sitt searchpaket för att vara ett konkurrenskraftigt alternativ till extern search. Verksamhetsområdet tillhandahåller även utbildning i kompetensbaserad rekrytering.

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

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

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

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

### **Förväntat resultat**

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

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

### **Analys**

I enlighet med kvalitetsprogrammets intentioner och för att säkra att serviceförvaltningens konsulttjänster i egen regi lever upp till målgruppernas förväntningar och behov utvecklas löpande kunddialoger och uppföljningsmetoder. För att skapa en mer harmoniserad uppföljning av de frivilliga tjänsterna har förvaltningen under perioden inlett arbetet med undersökningsmetoden NPS, net promoter score. Syftet är att få ett resultat som är jämförbart

med liknande tjänster, samt möjliggöra jämförelser mellan verksamhetsområdena. NPS bygger på frågan: "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera tjänsten/service till en vän eller kollega?" Net promoter score kan anta ett värde mellan -100 och 100. En poäng runt 30 är mycket bra. När man en poäng på 50 är det utmärkt, och över 70 är exceptionellt. Under perioden har den första NPS mätningen genomförts. Det kan konstateras att serviceförvaltningens konsulttjänster i egen regi är konkurrenskraftiga och att merparten av förvaltningar och bolag i hög grad skulle rekommendera tjänsterna till en vän eller kollega.

Inom serviceförvaltningens verksamhetsområde ekonomi syns en kraftigt ökad efterfrågan av tilläggstjänster, särskilt inom kundanpassad kompetensförstärkning inom ekonomiområdet. Det tyder på att serviceförvaltningens anpassade tjänster inom ekonomiområdet är uppskattade. Under vår och sommar, som är en lugnare period för verksamhetsområde ekonomi, ryms dessa nya uppdrag inom befintlig bemanning. Följden blir ett positivt netto då intäkterna ökar mer än budgeterat, samtidigt som kostnaderna i princip ligger fast. För att kunna ta emot fler uppdrag om efterfrågan fortsätter öka, kommer verksamheten behöva utöka antalet resurser.

Till följd av rådande ekonomiska situation inom staden i stort har verksamhetsområde rekrytering haft en vikande efterfrågan på rekryteringstjänster under den senaste sexmånadersperioden. För att anpassa verksamheten utifrån ekonomiska förutsättningar har tjänsteutbudet breddats och rekryteringskonsulterna varit flexibla i sin tjänsteutövning. Detta har inneburit att några konsulter har stöttat förvaltningar i löpande HR-arbete. Under perioden har efterfrågan på rekryteringstjänster motsvarat tillgängliga resurser inom verksamheten. Utvecklat searchpaket är implementerat i verksamheten men det är ännu för tidigt att se vad det haft för effekt. Verksamheten har under perioden ökat sin andel av stadens rekryteringar trots att antalet publicerade annonsern minskat med 15 procent jämfört med samma period föregående år.

Verksamhetsområdet digitalisering, it och telefoni (DIT) ser en stor efterfrågan på tjänster inom området. Sedan starten i september 2023 har DIT uppdrag som huvudprojektledare, projektledarstöd, genomförande av förstudie inför upphandling, framtagande av digital strategi, genomförande av analys inför större upphandling, deltagande i innovationsprojekt, framtagande av processbeskrivning, kommunikationsstrategi samt som införandestöd i stadens nya budget- och prognosverktyg. Verksamheten har ett pågående arbete med processägaren att utreda nya tjänsteerbjudanden inom digitalisering, it och telefoni utifrån kundernas behov. Inom serviceförvaltningen ser DIT en potential i kunduppdragen, att i än högre grad samarbeta med bland annat verksamhetsområden för Upphandling och inköp och Webb- och kommunikationsstöd.

Efterfrågan gällande webb- och kommunikationsstöds tjänster har legat på ungefär samma nivå som för motsvarande period 2023. En viss försiktighet i efterfrågan från kunderna upplevs dock och verksamheten har haft ledig kapacitet och utrymme för fler uppdrag under första tertialen. Marknadsföringsinsatser görs kontinuerligt genom aktivt nätverkande och kunddialoger samt utveckling av informationen om tjänsteutbudet på stadens intranät.










Förvaltningen genomför flera gemensamma upphandlingar för stadens samlade behov. När upphandlingarna är klara ansvarar upphandling och inköp för avtalsförvaltning och att



anslutning av avtalade leverantörer sker till stadens inköpssystem. Upphandlingsstöd, stöd vid avtalsförvaltning och stöd vid anslutning av avtal till inköpssystemet erbjuds i hög omfattning. Hittills i år har upphandling och inköp åtagit sig 19 upphandlingsuppdrag, förutom de centralupphandlingar som pågår. Avtalsenheten åtar sig att förvalta gemensamma avtal för de upphandlingar som främst genomförs av förvaltningen själva, men hjälper även andra förvaltningar på uppdrag. E-handelsenheten hjälper många förvaltningar att ansluta både lokala och gemensamma avtal. Utbildning inom inköp och inköpssystemet erbjuds kontinuerligt och håller en mycket hög nivå med övervägande andel nöjda deltagare.

Ny-, om- eller tillbyggnadsprojekt som lokalplanering arbetat med under året har fortsatt att domineras av administrativa lokaler. Uppdrag avseende andra verksamhetslokaler som gruppboenden för funktionshindrade, förskolor och bibliotek har ökat. Lokalplanering har också under året fått flera uppdrag att stödja förvaltningar i hur deras interna arbete kan utvecklas och förbättras. Utbildningsförvaltningens lokalenhet har från årsskiftet valt att säga upp alla så kallade handläggaruppdrag. Dessa motsvarade 2023 nästan en heltidstjänst i volym. Detta sammantaget har dels inneburit en förändring av inriktningen för vissa projektledare och dels en minskning av uppdrag. Lokalplanering har därför prioriterat information till förvaltningarna om tjänsteutbudet samt anpassat utbudet för att svara mot behovet. Det är ännu för tidigt att avgöra om minskningen är en tillfällig nedgång eller om förvaltningarna till följd av sämre ekonomi valt att i mindre utsträckning ta hjälp av lokalplanering.

Lokalplanering har i uppdrag att vara systemförvaltare av stadens lokaladministrativa system LOIS. Förutom hantering av löpande frågor har arbetet haft två huvudinriktningar. Mest omfattande har införandet av autoattest för hyresfakturor varit. Autoattest kommer att innebära att handläggningen av hyresfakturor effektiviseras avsevärt. Då fakturorna stäms av automatisk mot LOIS ställer det krav på att uppgifterna i systemet är korrekta. Införandet av autoattest får därmed den positiva bieffekten att LOIS kommer att vara mer uppdaterat och därmed blir ett bättre verksamhetsstöd. Systemägaren stadsledningskontoret utökat lokalplanerings roll i arbetet med autoattest med att även vara projektledare vid införandet. Den andra inriktningen är uppdrag från olika förvaltningar att kvalitetssäkra LOIS. Det är ett omfattande uppdrag där uppgifterna i systemet stäms av mot gällande hyresavtal. I flera fall har uppdragats att fastighetsägare tagit ut för hög hyra och återbetalning kunnat krävas.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningens rekrytering	31 %			33 %		30 %		2024
Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningens rekrytering.	15 %			11 %		12 %		Tertial 1 2024

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad	52				68	68 %		Tertial 1 2024
 Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	91				30	30 NPS		Tertial 1 2024
 Verksamhetsområdena digitalisering, it och telefoni, DIT, debiteringsgrad	76,3				67	67 %		Tertial 1 2024
 Verksamhetsområdena lokalplanerings debiteringsgrad	70,6				72	72 %		Tertial 1 2024
 Verksamhetsområdena lokalplanerings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	100			98,3		30 NPS		Tertial 1 2024
 Verksamhetsområdena rekryterings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	84			9,54		30 NPS		Tertial 1 2024
 Verksamhetsområdena rekryterings omsättning per årsarbetare.	345 000				1 200 000	1 200 000 sek		Tertial 1 2024
 Verksamhetsområdena upphandling och inköps debiteringsgrad	71				73	73 %		Tertial 1 2024
 Verksamhetsområdena upphandling och inköps NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög.				95	30	30 NPS		Tertial 1 2024
<b>Analys</b> NPS är precis införd i avdelningens alla uppföljningsenkäter, underlaget är därmed begränsat för att kunna generera ett utfall för perioden.								

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

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

● Uppfylls helt

### **Beskrivning**

Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

### **Förväntat resultat**

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

### **Analys**

Serviceförvaltningen har en utmanande balans i att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider, tillgänglighet och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som kundernas efterfrågan inom flera tjänsteområden är fortsatt hög.





I samband med budgetläggningen under hösten 2023 stod förvaltningen inför en ekonomisk utmaning med både ökade ofinansierade kostnader samt lägre efterfrågan på stora delar av förvaltningens tjänster. Serviceförvaltningen budgeterade därmed för 2024 ett nettounderskott om 6,6 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar.

För att hantera den ekonomiskt utmanande situationen har förvaltningen aktivt arbetat med att effektivisera verksamheten och haft en strikt behovsprövad bemanning. Åtgärderna har bland annat utgjorts av inköpsrestriktioner och kostnadskontroll genom förstärkta internkontrollaktiviteter, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt vid återbesättande av vakanta tjänster. Effektiviseringsåtgärder har balanseras mot uppsatta kvalitets- och tillgänglighetsnivåer samt en god arbetsmiljö. Serviceförvaltningen kan konstatera att åtgärderna har givit resultat vilket möjliggör att utvecklingsinsatser som tidigare planerades att finansieras via ingående resultatfond förväntas täckas av nämndens budget som nu är i balans. I tertialrapport 1 prognostiseras för 2024 en ekonomi i balans före och efter resultatdispositioner.

Serviceförvaltningen har beredskap för att ytterligare ställa om verksamheten till förändrade ekonomiska förutsättningar och utvecklar ständigt arbetssätten för att genomföra uppdraget effektivt. Under perioden kan nämnas det prismodellsprojekt som pågår inom Kontaktcenter för att säkra självkostnad och utförande av uppdrag i enlighet med processgränssnitt. Stadsledningskontorets projekt, Genomlysning av stadens ekonomiprocesser är också exempel på aktiviteter som syftar till att anpassa verksamheten till de förutsättningar som råder. Verksamhetsområde rekrytering har under perioden utvecklat och anpassat verksamheten utifrån ekonomiska förutsättningar genom att bredda tjänsteutbudet. Detta har inneburit att några konsulter har stöttat förvaltningar i löpande HR-arbete under längre perioder.

Serviceförvaltningen genomförde per den 1 april 2024 en organisationsförändring inom de

administrativa stödfunktionerna. Målsättningen med organisationsförändring är att skapa en mer effektiv organisering av det förvaltningsövergripande stödet och att i linje med kommunfullmäktiges budget och direktiv till samtliga nämnder minska de administrativa kostnaderna.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska ta fram en transparent och harmoniserad prismodell för verksamhetsområde Kontaktcenter. Styrning och uppföljning ska tydliggöras i styr- och samverkansmodell samt uppdragsbeskrivning. Den reviderade prismodellen ska kunna implementeras till prislista 2025.	2023-01-01	2024-09-30	
 Förvaltningen ska under året utreda behov och möjligheter att stödja förvaltningar och bolag i effektivt nyttjande av Kontaktcenterplattformens funktionalitet.	2024-01-01	2024-12-31	
 Förvaltningen ska vidareutveckla rutiner för att säkerställa att korrekta överenskommelser finns tecknade med köpande part i samband med start av tjänst och att effektivisera administrationen där så är möjligt.	2024-01-01	2024-12-31	
 Förvaltningen ska vidareutveckla uppföljning via tillgänglig statistik och rapportuttag från det gemensamma ärendehanteringssystemet samt Kontaktcenterplattformen i syfte att förbättra det förvaltningsgemensamma underlaget för styrning och uppföljning.	2024-01-01	2024-12-31	

**Nämndmål:** Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner.

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

### Analys

Lön och pension har erbjudit och genomfört tre tillfällen av utbildning i Smart lönehantering vilket bidrar till ökad kunskap inom lönerapportering för chefer. En ökad kunskap i användandet av stadens system ökar möjligheten till effektivare administration och minskade kostnader för manuellt arbete.

Kontaktcenter har stort fokus under året på kompetensutveckling för alla medarbetare vilket ska leda till att ge en ökad service, information och vägledning till alla stockholmare. Syftet är att bredda kompetensen så att fler medarbetare ska kunna svara på fler frågor vid ett och samma samtal. Kompetensbreddningen förväntas generera både minskad sårbarhet i den interna planeringen samt ökad tillgänglighet för invånarna.

Kontaktcenter har under perioden planerat för att implementera ett nytt arbetssätt från och med juni månad för synpunktshantering. Syftet är att utveckla kunskapsdelning om invånarnas synpunkter till övriga förvaltningar inom staden, så att den kunskapen kan nyttjas till övriga förvaltningars verksamhetsutveckling vid behov.



Förvaltningen och främst verksamheten upphandling och inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation, då upphandling ska användas som verktyg för att uppnå flera politiskt prioriterade områden inom framförallt miljö och klimat, men även inom social och ekonomisk hållbarhet. Stadens nyttjande av inköpssystemet ökar successivt, vilket är positivt, då det automatiskt medför avtalstrohet samt leverantörstrohet. Systemnyttjandet har totalt för staden ökat från 82 procent 2023 till 85 procent för årets fyra första månader. Genom att systemnyttjandet ökar effektiviseras även inköpsprocessen, från beställning till betalning.

Inom verksamhetsområde ekonomi pågår ett flertal aktiviteter med syfte att arbeta med ständiga förbättringar och ökad proaktivitet. Ett exempel är att verksamheten under våren infört ett mer systematiskt sätt att arbeta med avvikelser och åtgärd av dessa. Det nya arbetssättet ger ökad möjlighet att lära och inspireras mellan enheterna i verksamheten. Med relativt enkla medel har det nya metodstödet både bidragit till förbättrat internt samarbete och till att kvalitetssäkra verksamhetens tjänster för verksamhetens kunder.

Stadsledningskontorets projekt, Genomlysning av stadens ekonomiprocesser, har under inledningen av året fortgått med fokus på processen kundreskontra. Resultatet av genomlysningarna av processerna KassaBank, Leverantörsreskontra och kundreskontra förväntas påverka verksamhetens uppdrag till kommande år. Utifrån resultatet från genomlysningarna och inspel från kunderna, pågår en dialog mellan stadsledningskontoret och serviceförvaltningen. Denna dialog förväntas utmynna i förslag till nästa års uppdragsbeskrivning innan sommaren, vilket är en förutsättning för att kunna beräkna 2025 års priser.

Lokalplanering erbjuder olika stöd i olika administrativa tjänster. Ett exempel är abonnemang att registrera avtal i LOIS som för närvarande tio förvaltningar köper.

Inom förvaltningsorganisationen för stadens kontaktcenterplattform, har det under tertial 1 2024 lagts fokus på säkerhetsarbete, både på verksamhetsplan och i tekniskt samarbete med leverantören. Detta eftersom brister uppdagats i arkitektur/teknik och åtgärder därför var nödvändiga. Syftet har varit att säkerställa att plattformen är teknisk säker, att behörigheter hanteras på rätt sätt både tekniskt och verksamhetsmässigt, samt att förbereda för leverans av ny säkerhetsfunktionalitet från leverantören.

Den 21 maj sker en omfattande uppgradering av kontakcenterplattformen till ny version. Inför uppgraderingen har det säkerställs leverans av material från leverantören som förvaltningsorganisationen nu förbättrar och förtydligar, för att kunna genomföra tydlig kommunikation till verksamheterna. Det kommer även förberedas testprotokoll samt för-tester av alla förutsättningar i testprotokollet i syfte att allt är redo inför denna uppgradering.

Vidare har förvaltningsorganisationen under perioden skickat ut en enkät till de nyttjande förvaltningar och bolag inom avtalet med fokus på uppföljning av kvalitet, stabilitet, kostnadseffektivitet och flexibla och utvecklingsbara lösningar inom plattformen. 10 av 12 aktörer besvarade enkäten (83 procent svarsfrekvens) och analys av resultatet pågår. Förvaltningsorganisationen har genomfört två stycken samverkansforum, ett med taktisk inriktning och ett med inriktning superuser (användarstöd). Två stycken mycket uppskattade forum, med bra dialog och delning av information från respektive parter. Ytterligare forum planeras in under hösten och kortare digitala vid behov under året. Nyttjande verksamheter

har stor önskan om att spela in samtal i kvalitet- och utbildningssyfte. Plattformen stödjer detta och är en del av grundutförandet. Objektet har tilldelat serviceförvaltningen uppdraget att genomföra en pilot för funktionen samt ta fram förslag för normerade arbetssätt/rutiner för att möta säkerhetskrav.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal kundfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	6 010				6 500	6 500 st		Tertial 1 2024
Antal leverantörfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	4 135				5 600	5 600 st		Tertial 1 2024
Antal lönespecifikationer per årsarbetare (lön och pension)	1 144				1 161	1 161 st		Tertial 1 2024
De som kontaktar Kontaktcenter ska vara nöjda med kundservicen som helhet.	84			84	85	85 %		Tertial 1 2024
<b>Analys</b>								
Kontaktcenter har höga resultat i stort på de flesta svarsgrupper, men det finns ett fåtal svarsgrupper som drar ner resultatet. Bland dessa är Överförmyndarförvaltningsfrågor, där Kontaktcenter har tagit fram nytt processgränssnitt tillsammans med Överförmyndarförvaltningen. Översyn av processgränssnittet har tydliggjort servicegrad samt vilka frågor som ska besvaras av Kontaktcenter och när frågorna ska övergå till överförmyndarförvaltningen att besvara. För svarsgruppen vårdnadshavarsupport, som har haft ett systembyte under perioden, kan resultatet ha påverkats negativt under systemets implementeringsperiod.								
Serviceförvaltningens NKI (nöjd kundindex) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.					67	67 NKI		Tertial 1 2024
<b>Analys</b>								
Ingen undersökning har gjorts under perioden, därav inget utfall. Undersökningen planeras att genomföras under september 2024.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
Förvaltningen ska fortsatt verka för att kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov sprids och används i övriga förvaltnings verksamhetsutveckling.	2024-01-01	2024-12-31	
Förvaltningen ska genomföra en kundundersökning gällande bastjänsterna för verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	2024-01-01	2024-09-30	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska implementera en intern digital strategi i syfte att säkerställa utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.	2024-01-01	2024-12-31	
✓ Förvaltningen ska se över rutiner och arbetssätt för hantering av inkomna synpunkter och klagomål i syfte att förbättra flöden samt nyttjandet av input som underlag för verksamhetsutveckling.	2023-01-01	2024-06-30	
✓ Förvaltningen ska utifrån genomförd nollmätning följa upp effekterna av införande och tillämpning av kontaktcenterplattformen	2023-01-01	2024-06-30	
▶ Serviceförvaltningen ska införa en projektstyrningsmodell med årshjul i faser som taktar rapporteringen enligt stadens planeringsprocess och styrsystem (ILS). Detta i syfte att skapa helhetsperspektiv, kontroll, möjliggöra prioritering samt stärka nyttorealisering från projekt.	2024-01-01	2024-12-31	

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

● Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024.

Stadens näringslivspolicy beaktas i utformningen av den service som Kontaktcenter erbjuder företagare inom Stockholm. Kontaktcenter samverkar även med stadsledningskontoret i näringslivsfrågor för att säkerställa att information och vägledning till stadens företagare uppnås via svarsgruppen Företagsservice. Genom Kontaktcenter levereras en hög tillgänglighet och god service till företagare i Stockholm. Den bredd som Kontaktcenter har inom samhällsbyggnadsfrågor gagnar företagare då deras frågor ofta även handlar om de övriga svarsgrupper som Kontaktcenter svarar på och har god kompetens inom. Till exempel rör frågorna ofta serveringstillstånd, regler kring försäljning av alkohol och tobak samt miljö och hälsoskydd.







Kontaktcenter har under året påbörjat en satsning i att bredda kompetensen hos alla medarbetare för att ytterligare ge ett brett stöd till näringsidkare i flera frågor och på flera svarsgrupper oavsett om man ringer på Stockholm direkt eller Företagsservice. Det underlättar och ökar stödet i frågor som rör företagande i enlighet med näringslivspolicyn för att förbättra service, tillgänglighet och myndighetsutövning.



Kontaktcenter har en dialog och samverkar med Stockholm Business Region och har haft samverkansmöten och intervjuer med stadsledningskontoret i frågor som rör Stadens näringslivspolicy. Samverkan fortsätter för att ytterligare utveckla Kontaktcenters information och vägledning till målgruppen företagare.

Kontaktcenter bidrar bland annat genom Företagsservice till näringslivets uppfattning om stadens service och tillgänglighet. Den årliga undersökningen som mäter kommunens myndighetsutövning visar att de små företagen (1-5 anställda) är mest nöjda med stadens

service där deras NKI är 78 jämfört med 80 föregående år. De större företagen (över 100 anställda) ger även de ett högt betyg: 72 jämfört med 68 föregående år.

Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar för att säkerställa att kravställning i inköpsprocessen sker utifrån ekonomisk och social hållbarhet. Där har verksamheten 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. I budget för 2024 fick verksamhetsområde upphandling och inköp ersättning för en hållbarhetsfunktion om 1,5 mnkr. Den nu etablerade hållbarhetsfunktionen har bred kompetens inom miljö och klimat och stöttar i prioriteringar vid målkonflikter. I syfte att säkra kvalitet och att upphandlade varor och tjänster levereras i enlighet med politiska mål inom sociala- och etiska krav, ekonomiska krav samt miljökrav bör en hållbarhetsfunktion långsiktigt finansieras och etableras permanent hos serviceförvaltningen. En hållbarhetsfunktion bedöms bestå av minst två heltidsanställda för att kunna fullgöra stadens mest grundläggande behov avseende hållbarhetsfrågor.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4			5	4	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2024
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2			1	2	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2024
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförelagd utbildning	6 st			7 st	10 st	6 st	Tas fram av nämnd	Tertial 1 2024

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

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

 Uppfylls helt

## Beskrivning



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

## Förväntat resultat

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

## Analys

Genom Kontaktcenter erbjuds information och vägledning till stadens företagare och näringsliv. Kontaktcenters medarbetare kan svara på ett brett spann av frågor som underlättar för de som ringer in. Under perioden har möten med Stockholm Business Region och Kontaktcenter hållits för att mötas och samverka.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Etablera kontakt med Stockholm business region för ett nära samarbete så att Kontaktcenter kan erbjuda och utveckla rätt information och vägledning i frågor som handlar om företagande	2024-01-14	2024-10-31	
 Kontaktcenter hjälper till med kvalitativ service så att staden ska nå en NKI på 70 med hjälp av företagservice	2024-01-14	2024-12-31	

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

 Uppfylls helt

## Beskrivning

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

## Förväntat resultat

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

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

 Uppfylls helt

## Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2024.

Serviceförvaltningen verksamhetsområde lokalplanering ser ständigt över och anpassar utbudet till uppdragsgivares varierade behov. Det syns bland annat i utfallet i periodens brukarundersökning på frågan ”Hur upplevde du representanten/representanterna från Lokalplanerings förmåga att vara flexibel och anpassningsbar utifrån uppdragsgivarens behov/önskemål?” där utfallet blev 8,4 på en skala mellan 1-10.

Den 18 mars genomfördes ett kundevent till vilket medarbetare i staden bjöds in. Vid kundeventet lyftes goda exempel, genomförda ombyggnads- och möbleringsprojekt samt tjänsten som förändringsledare. Andra förvaltningar, som exempelvis förskoleförvaltningen och socialförvaltningen, hade bjudits för att beskriva aktuella projekt. Lokalplanering skickar veckovis ut ett nyhets- och informationsbrev per e-post till cirka 200 medarbetare i staden som arbetar med lokalfrågor. Nyhetsbrevet visar exempel på uppdrag lokalplanering genomfört, informerar om regler och riktlinjer samt informerar om vilket stöd i lokalfrågor som kan ges. Under våren har lokalplanering genomfört uppdrag åt flera förvaltningar som innebär att se över och förbättra deras interna processer i arbetet med lokaler. Lokalplanering har också flera uppdrag att stötta och hjälpa nyanställda chefer och lokalstrateger på förvaltningar och bolag.

Lokalplanering har under perioden fortsatt arbetet att stödja socialförvaltningen deras beställansvar för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL). Lokalplanering har under perioden även fått i uppdrag att leda flera konkreta projekt inom detta område.

**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 helt under 2024.

Resultat från den förvaltningsövergripande medarbetarundersökningen gav ett AMI på 81. Resultatet är lägre än nämndens uppsatta mål och en minskning från föregående år. Serviceförvaltningens AMI ligger dock på en stabilt hög nivå och är i linje med Stockholms stads samlade resultat 2024. Under perioden har det förvaltningsövergripande resultatet analyserats och mynnat ut i utvecklingsområden som kommer fokuseras på ledarskap, systematiskt arbetsmiljöarbete och uppföljning av verksamhetens mål. Analys och åtgärdsplaner inom avdelningar och enheter pågår.

Under perioden har förvaltningens ledarutvecklingsprogram fortgått. Programmet tar sin utgångspunkt i att stärka chefer inom bland annat tillitsbaserad styrning, coachande förhållningssätt, att leda i förändring och att utvecklas och träna på feedback samt återkoppling på medarbetarnas arbete. Identifierade utvecklingsområden i medarbetarenkäten kommer i delar utgöra grund till programmets innehåll under 2024.

Utöver den årliga medarbetarundersökningen testar förvaltningen ett arbetssätt med pulsmätningar för att mer frekvent och systematiskt under året få underlag avseende medarbetarengagemang och arbetsmiljö. Frågorna i pulsmätningen utgår från Stockholms stads personalpolicy och serviceförvaltningens värdegrund som bygger på kompetens, öppenhet, respekt och ansvar (KÖRA).

Förvaltningen har under perioden arbetat med informationsinsamling och kartläggning som den inledande delen i implementering av stadens nya riktlinje för chefsstruktur. Samtliga chefer har tillsammans med HR-funktionen kartlagt bland annat antalet medarbetare per chef, sjukfrånvaro, tillgång till välanpassade administrativa stödresurser samt forum för dialog om budget, verksamhet och personalfrågor. Arbetet kommer fortsätta under året avseende analys och slutsatser inför beslut i verksamhetsplan 2025.

Kontaktcenter befinner sig i en utvecklingsfas för att möta krav på en hög service med god kvalitet för alla stockholmare som kontaktar staden via Kontaktcenter. För att möta behovet kommer medarbetare breddas i sin kompetens och fler medarbetare ska lära sig fler kompetensområden. Effekterna bedöms leda till en bättre arbetsmiljö, kompetensutveckling och minskad sårbarhet för bemanningsplaneringen. När medarbetare har breddats till nya svarsgrupper uppmärksammas det och framgångar firas gemensamt.

Under april månad genomförde Kontaktcenter en gemensam halvdagskonferens för hela verksamheten i syfte att lära känna varandra över enhetsgränser men också för att skapa en större förståelse vad de olika svarsgrupperna hanterar för frågor i vardagen. Konferensen var lyckad i och med att fler lärde sig mer om vad kollegor arbetar med för frågor, vilket även bidrar till att öka servicen till stockholmarna i kontakt med staden. Flera av Kontaktcenters kunder hade spelat in filmer som visades under konferensen. Syftet med dessa var att visa det viktiga arbetet Kontaktcenter gör för stockholmarna. Det var en dag fylld av samarbete och glädje som delades inom hela verksamheten.

Under våren har verksamhetsområde ekonomi infört ett mer systematiskt sätt att arbeta med avvikelser och åtgärd av dessa. Arbetssättet har tagits fram av en arbetsgrupp bestående av medarbetare. Det nya arbetssättet ger ökad möjlighet att lära och inspireras mellan enheterna i verksamheten. Med relativt enkla medel har det nya metodstödet både bidragit till förbättrat









internt samarbete och till att kvalitetssäkra verksamhetens tjänster.

Serviceförvaltningen genomförde per den 1 april 2024 en organisationsförändring inom de administrativa stödfunktionerna. Omorganisationen innebär att de två verksamhetsstödjande avdelningarna lades samman till en avdelning för förvaltningsövergripande verksamhetsstöd och att den administrativa avdelningen upphör. Målsättningen med föreslagen organisationsförändring är bland annat att värna den kompetens och de uppdrag medarbetarna har idag. Att skapa nya och bättre förutsättningar för samverkan inom stödorganisationerna och säkerställa att medarbetare genom ett nära ledarskap får tillgång till rätt stöd och ledning.

Förvaltningen jobbar kontinuerligt med att öka medarbetarnas digitala mognad i syfte att klara av sitt uppdrag i en allt högre digitaliseringstakt i omvärlden. Utvecklingsprojektet "Digitala lyftet" har under perioden fortsatt med utbildningar i grundläggande datorkunskap samt framtagande av upphandlingsunderlag för utbildningar inom Word och Excel. Inom ramen för Digitala lyftet planeras även för interna utbildningsinsatser inom informationssäkerhet, dataskydd och informationshantering kopplat till offentlighet och sekretess. Projektet finansieras till stor del genom tidigare beviljade medel från omställningsfonden.

Effektiva kundmöten med hög kvalitet är ett prioriterat långsiktigt utvecklingsarbete inom serviceförvaltningen. Under perioden har utbildningsinsatser genomförts både till medarbetargrupper i stort och specifikt till vardagscoacher. Vardagscoacher finns utsedda inom de verksamheter som arbetar i nära kundkontakter och syftar till att öka effektivitet och kvalitet i kundmötet samt skapa en hög trivsel bland medarbetarna.

Verksamhetsområde rekrytering har under perioden avslutat upphandling av nya arbetspsykologiska urvalsverktyg. Implementeringen av ny leverantör behövde ske skyndsamt och för att klara den omfattande utbildningsinsatsen har merparten av de interna mötena och verksamhetsutvecklingen nedprioriterats när fokus lagts på implementeringen. Detta har gett medarbetarna möjlighet att prioritera sin tid och övergången till ny leverantör har till synes gått smidigt utan behov av övertid eller allt för stort produktionsbortfall. De nya verktygen förefaller vara enklare och effektivare att arbeta med jämfört med föregående verktyg.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeinde  x	81			82		84	83	2024
<b>Analys</b> Resultat från den förvaltningsövergripande medarbetarundersökningen gav ett AMI på 81. Resultatet är lägre än nämndens uppsatta mål och en minskning från föregående år. Serviceförvaltningens AMI ligger dock på en stabil hög nivå och är i linje med Stockholms stads samlade resultat 2024. Under perioden har det förvaltningsövergripande resultatet analyserats och mynnat ut i utvecklingsområden som kommer fokuseras på ledarskap, systematiskt arbetsmiljöarbete och uppföljning av verksamhetens mål. Analys och åtgärdsplaner inom avdelningar och enheter pågår.								
  Sjukfrånvaro 	5,4 %	3,5 %	5,8 %	5,4 %	6,5 %	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 1 2024
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	2,4 %	2,5 %	2,5 %	2,2 %	2,2 %	Tas fram av	Tertial 1 2024



Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
♀							nämnd/ styrelse	

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.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶ Förvaltningen ska genomföra utbildningsinsatser i syfte att höja den digitala mognaden inom förvaltningen genom projekt "Digitala lyftet".	2024-01-01	2024-12-31	
▶ Förvaltningen ska ta fram och implementera en gemensam servicepolicy i syfte att utveckla och följa upp förvaltningens kundkommunikation.	2023-01-01	2024-12-31	
▶ Förvaltningen ska utveckla uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet och introducera chefer i att följa upp arbetet i stadens planeringsverktyg ILS	2024-01-01	2024-09-30	
✓ Genomföra en halvdagskonferens med hela Kontaktcenter med fokus på ett Kontaktcenter	2024-01-14	2024-04-30	
▶ Kontaktcenters medarbetare ska bredda sin kompetens till flera svarsgrupper för att på sikt nå ett gemensamt Kontaktcenter	2024-01-14	2024-12-31	
▶ Serviceförvaltningens avdelningar/enheter ska under året testa och utvärdera konceptet Skugga en kollega hos annan avdelning/enhet inom förvaltningen	2024-01-01	2024-12-31	

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

● Uppfylls helt

## Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2024.

Serviceförvaltningen har i uppdrag att samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager. Förvaltningen har i budget 2024 ett delvis nytt uppdrag att i samarbete med stadsledningskontoret, förskoleförvaltningen, kulturförvaltningen, socialförvaltningen, utbildningsförvaltningen, äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna påbörja viss drift av centralt omsättningslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel. Projekt centralt omsättningslager (COL), i enlighet med förra årets utredning, är i full gång och leds av serviceförvaltningen. Projektorganisation är tillsatt och projektdirektiv och projektplaner är godkända. Projektet följer uppställd tidplan och flera milstolpar är godkända. Verksamhetsområde lokalplanering bidrar i arbetet med omsättningslagret genom kompetens om vilka krav som bör ställas på lagerlokaler. Lokalprogram ska tas fram för utformningen av olika typ av lager beroende på dess syfte.

Det råder osäkerhet kring kommuners ansvar och uppdrag avseende beredskapsförsörjning vid höjd beredskap. Förvaltningen har under perioden lämnat yttrande på betänkandet Livsmedelsberedskap för en ny tid (SOU 2024:8) och efterfrågat tydlighet i ansvar och finansiering. Betänkandet som grund till ny lagstiftning kommer att påverka serviceförvaltningens uppdrag att samordna kommunkoncernens arbete med beredskapslager.

Serviceförvaltningens verksamhetsområde Kontaktcenter har genomfört en övning under första kvartalet och testat en mobil lösning för telefoni som används vid driftstörning i telefonisystemet. Testet gav goda resultat hos de medarbetare som deltog. Alla medarbetare kan och förstår användning och rutiner. Kontaktcenter har utmaningar med driftstörningar som påverkar tillgängligheten.

Kontaktcenter har även tillsammans med stadsledningskontorets kommunikations- och omvärldsavdelning tagit fram en lösning och gemensam plan för hur verksamheten kan stötta staden vid en extraordinär händelse, exempelvis vid händelse av kris i staden.







Vidare har verksamhetsområde Lön och pension deltagit i en övning tillsammans med stadsledningskontoret och extern leverantör avseende leverans av lönefil till bank om funktionen inte fungerar som den ska, exempelvis om system är nere vid kris eller av annan anledning. Denna övning avser en del av verksamhets kontinuitetsplan för att garantera stadens medarbetare får utbetalning av lön/ersättning i händelse av kris.





Förvaltningen har arbetat aktivt, genom verksamhetsområde upphandling och inköp, med avtalsförvaltning i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag. Verksamhetsområdet har med god kvalitet anslutit många av stadens avtal till stadens inköpssystem. Stadens nyttjande av inköpssystemet ökar successivt, vilket är positivt, då det automatiskt medför avtalstrohet samt leverantörstrohet. Systemnyttjandet totalt för staden har ökat från 82 procent 2023 till 85 procent för årets fyra första månader. Genom att systemnyttjandet ökar får staden en större inblick i verksamheternas behov och beställningsmönster, vilket är värdefull data vid uppstart av nya upphandlingar. Förvaltningens egna utfall av andel elektroniska inköp är för årets fyra första

månader 94 procent vilket är en ökning sedan föregående år och över förvaltningens årsmål.

Utöver förvaltningens verksamhetspecifika insatser för att ha hög beredskap och rådighet har förvaltningen även deltagit i stadens övergripande övning för krigsledning STADSÖ.

Övningen genomfördes på förvaltningen i anknytning till den stadsövergripande övningen som skedde i Stockholmsmässan. Resultatet av övningen analyseras med syfte att användas för att skapa en än bättre beredskap och rådighet.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	94,01 %			89,34 %		90 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2024
  Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts				75 %		81 %	81 %	2024
<b>Analys</b>								
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. Under denna period har verksamheten implementerat många nya avtal i staden, varav viss planerad uppföljning inom perioden har fått skjutas fram något under året. Prognos för helåret är att 81 procent av alla avtal kommer att följas upp under året.								
  Genomförda åtgärder inom risk- och sårbarhetsanalys						100 %	100 %	2024

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

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

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. När en önskad 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 kommer under året att genomföra prioriterade åtgärder inom arbetet med informationssäkerhet enligt "Ledningens genomgång", bilaga.	2024-01-01	2024-12-31	
▶	Förvaltningen kommer utifrån risk- och sårbarhetsanalyser säkerställa att det finns kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamhetsprocesserna utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31	
✓	Förvaltningen ska genomföra en krisledningsövning.	2024-01-01	2024-06-30	
▶	Förvaltningen ska inom objektstyrning för lokala KCP säkerställa och dokumentera kontinuitetsplan utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31	
▶	Förvaltningen ska inom objektstyrning för ärendehanteringssystemet säkerställa och dokumentera kontinuitetsplan utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31	
▶	Förvaltningen ska ta fram och implementera ledningssystem för informationshantering och arkiv.	2024-01-01	2024-12-31	
▶	Kontaktcenter ska öva kontinuitetsplanen för ACE to go med verksamheten varje kvartal	2024-01-14	2024-12-31	
▶	Kontaktcenters kontinuitetsplaner ska uppdateras och revideras vid behov årligen	2024-01-14	2024-12-31	

## 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 helt under 2024.

Genom verksamhetsområde upphandling och inköp har förvaltningen arbetat aktivt med kravställning i alla upphandlingar som genomförs och med avtalsförvaltning i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag. Förvaltningsplaner tas fram vid varje ny upphandling för att belysa vad som behöver följas upp och hur, för varje enskilt avtal. Stickprovskontroller av fakturor genomförs inom flera områden. Verksamhetsområdet har med god kvalitet anslutit många av stadens avtal till stadens inköpssystem. Genom att avtal ansluts säkerställs att inköp sker av rätt produkter eller tjänster och ifrån rätt leverantör.

Serviceförvaltningen genom verksamhetsområde upphandling och inköp samt ekonomi, har haft en första förutsättningslös diskussion om förstärkt arbete med kontroll och uppföljning av leverantörer och avtal. Diskussionen tog avstamp i den rapport om leverantörskontroller inom inköpsprocessen som stadsledningskontoret tagit fram.

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

● Uppfylls helt

### **Beskrivning**

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

### **Förväntat resultat**

Stadens verksamheter använder avtal som motverkar välfärdsbrott och därmed främjar en sund konkurrens mellan seriösa företag.

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

● Uppfylls helt

### **Analys**

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt under 2024.

Under perioden har förvaltningen arbetat med flera insatser för att stärka arbetet med de mänskliga rättigheterna.

Kontaktcenter Stockholm bidrar till allas lika rättigheter och möjligheter genom att invånare får lättillgänglig service och information i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare. Kontaktcenter erbjuder också information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning samt informerar även vad som gäller för barn med funktionsnedsättning, vilket utbud som finns av service och resurstöd och om deras rättigheter. Inom verksamhetsområde Kontaktcenter finns även krav om kunskap gällande nationella minoriteter som en del av introduktionen vid nyanställning. Vid rekrytering av servicehandläggare är det ett ska-krav att kunna engelska och meriterande om den sökande kan finska, samiska eller meänkieli.

Förvaltningen med Kontaktcenter Stockholm är en viktig kanal in för synpunkter till staden. I dialogen med uppdragsgivare lyfts kontinuerligt synpunkter från invånarna i syfte att skapa tillit till staden och möjliggöra delaktighet och inflytande. Vidare så bidrar förvaltningens arbete med webbpublicering till ökad tillit genom säkerställande av kvalitet och klarspråk i stadens kommunikation till invånarna.

Arbetet med den interna utbildningen i jämställdhet och normmedvetenhet pågår inom förvaltningen. Under perioden har sex utbildningstillfällen genomförts. Till hösten kommer även öppna utbildningstillfällen att erbjudas för de medarbetare som inte gått utbildningen under perioden. Utbildningen har varit uppskattad och enkätundersökningar som genomförts

efter utbildningstillfällena har visat på att det finns en efterfrågan att prata och påminnas om de mänskliga rättigheterna, normmedvetenhet och normer samt att få konkreta verktyg för att arbeta med frågorna. Verksamhet rekrytering har även i sitt verksamhetsråd lyft att det finns möjlighet att tillgängliggöra denna utbildning utanför förvaltningen, då efterfrågan finns från andra förvaltningar.

I syfte att sprida kunskap och inspirera har verksamhetsområde rekrytering på två HR-chefsmöten under våren hållit dialogföreläsning om lika rättigheter och möjligheter för alla och hur verksamhetsområdet arbetar med detta inom rekrytering samt om rekryteringsprocessen. Verksamhetsområdet har lyft vikten av att arbeta kompetensbaserat i rekryteringar för att minska diskriminering och exemplifierat det med rekryteringsprocesser utan personligt brev samt digital referenstagning. Värt att uppmärksamma är att en majoritet av HR-cheferna är mycket positivt inställda till digital referenstagning och rekrytering utan personligt brev.

Staden inför nu digital referenstagning för alla i och med det nya rekryteringssystemavtalet som träder i kraft i höst. Stadsledningskontoret har även gjort möjligt för alla förvaltningar att kunna rekrytera utan att kandidaterna skickar in personligt brev, dock förutsatt att serviceförvaltningen rekrytering eller den lokala HR-funktionen är involverade i rekryteringen. Detta är viktiga utvecklingssteg mot en mer kvalitetssäkrad, inkluderande och likvärdig rekrytering där kandidaternas kompetens blir än mer i fokus. Verksamhetsområde rekryterings nytänkande arbetssätt och pilotprojekt av ovan har legat till grund för ett brett införande vilket innebär möjligheter till en stor effektivisering i alla stadens rekryteringsprocesser.

Beställningscentralen för persontransporter har under perioden fortsatt skapa förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för invånare med en viss typ av biståndsbeslut. Stadens alla beställningar av persontransporter hanteras än så länge av serviceförvaltningen. Under perioden har planering för implementering av systemstöd genomförts i syfte att underlätta för verksamheterna att beställa persontransporter.

Förvaltningen bidrar till att öka den sociala inkluderingen genom att verksamhetsområde upphandling och inköp ställer sysselsättningsbefrämjande krav i upphandlingar. Vidare har förvaltningen ett barnrättsperspektiv vid varje beslut eller åtgärd som rör barn, det kan exempelvis handla om att beakta att barns rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara i lokalprojekt, i kontakter med vårdnadshavare eller i upphandlingar. I centrala och gemensamma upphandlingar säkerställer förvaltningen att krav ställs på att stadens förskolor följer kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola.

Förvaltningen deltar i stadens nystartade nätverk för mänskliga rättigheter och planerar att med inspiration av goda exempel från andra förvaltningar öka fokus på resultatet från insatser som ska bidra till att staden är en öppen, jämställd och demokratisk stad.

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

 Uppfylls helt

## Beskrivning



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



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

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

## Förväntat resultat

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten	97 %			100 %	97 %	97 %		Tertial 1 2024
 Andel kunder som tycker att de fått bra stöd i att arbeta kompetensbaserat och fördomsmedvetet i syfte att undvika diskriminering	100 %			100 %		97 %		Tertial 1 2024

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla medarbetare inom Kontaktcenter ska vara utbildade i barnkonventionen och minoriteters rättigheter	2024-01-14	2024-12-31	
 Samtliga enheter på förvaltningen har genomgått intern utbildning i jämställdhet och normmedvetenhet.	2023-10-01	2024-05-31	

## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket

innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt gällande regelverk. Resultatenheten skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering vilket ändå är utmanande för en helt intäktsfinansierad verksamhet med volatila volymer.

I samband med budgetläggningen under hösten 2023 stod förvaltningen inför en ekonomisk utmaning med både ökade ofinansierade kostnader samt lägre efterfrågan på stora delar av förvaltningens tjänster. Serviceförvaltningen budgeterade därmed för 2024 ett nettounderskott om 6,6 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar.

För att hantera den ekonomiskt utmanande situationen har förvaltningen aktivt arbetat med att effektivisera verksamheten och haft en strikt behovsprövad bemanning. Åtgärderna har bland annat utgjorts av inköpsrestriktioner och kostnadskontroll genom förstärkta internkontrollaktiviteter, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt vid återbesättande av vakanta tjänster. Effektiviseringsåtgärder har balanseras mot uppsatta kvalitets- och tillgänglighetsnivåer samt en god arbetsmiljö. Serviceförvaltningen kan konstatera att åtgärderna har givit resultat vilket möjliggör att utvecklingsinsatser som tidigare planerades att finansieras via ingående resultatfond förväntas täckas av nämndens budget som nu är i balans. I tertialrapport 1 prognostiseras för 2024 en ekonomi i balans före och efter resultatdispositioner.

#### Periodens utfall

(mnkr)	Utfall Jan-Apr 2024		
Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Intäkter	Kostnader	Netto
Nämnd och administration	0,2	11,9	-11,8
Digitalisering, it och telefoni	6,7	5,8	0,8
Lön och pension	17,6	14,0	3,6
Upphandling och inköp	17,9	16,4	1,5
Ekonomi	27,4	20,9	6,5
Kontaktcenter	19,2	12,3	6,9
Utvecklingsavdelningen	1,1	9,1	-8,0
Rekrytering	6,0	5,7	0,3
Lokalplanering	5,0	4,4	0,6
Avskrivningar och internränta	0,0	0,3	-0,3
Resultat före bokslutsdisposition	101,1	100,9	0,2

#### Årsprognos driftsbudget

Budgeten består av förväntade stadsinterna intäkter om 305,2 mnkr vilka avser försäljning inom löne- och ekonomiadministration, upphandlingsverksamhet, kontaktcenterverksamhet, gemensam växel, rekryteringstjänster, lokalplanering samt digitalisering it och telefoni. Budgeterade kostnader uppgår till 323,8 mnkr och finansieras av stadsinterna



försäljningsintäkter samt av tilldelad budgetjustering för personalomkostnadspålägg (8,8 mnkr), beredskapslager (8,3 mnkr) och hållbarhetsfunktion (1,5 mnkr).

(mnkr)	Budget 2024	Bokfört T1	Prognos 2024	Budget avvikelse
<b>Nämndens anslag</b>				
Kostnader	323,8	100,9	323,8	0,0
Varav avskrivningar och internränta	1,3	0,3	0,9	0,4
Intäkter	305,2	101,1	305,2	0,0
<b>Nettoresultat före resultatdisposition</b>	<b>-18,6</b>	<b>0,2</b>	<b>-18,6</b>	<b>0,0</b>
Ingående resultatfond	17,1		17,1	0,0
Utgående resultatfond	17,1		17,1	0,0
<b>Budget och resultat efter resultatdisposition</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

### Årsprognos per verksamhet

(mnkr)	Budget 2024		Prognos 2024		
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Budget avvikelse
<b>Resultat per verksamhetsområde</b>					
<b>Nämnd och administration</b>	0,0	37,4	1,0	40,5	-2,1
<b>Digitalisering, it och telefoni</b>	25,9	21,5	24,1	20,6	-0,9
<b>Lön och pension</b>	55,3	44,1	54,4	42,0	1,2
<b>Upphandling och inköp</b>	54,8	56,3	53,2	55,5	-0,8
<b>Ekonomi</b>	78,1	63,2	80,5	65,2	0,4
<b>Kontaktcenter</b>	54,1	41,8	54,0	40,7	1,0
<b>Utvecklingsavdelningen</b>	2,0	28,0	2,4	27,2	1,2
<b>Rekrytering</b>	19,0	16,1	20,1	17,2	0,0
<b>Lokalplanering</b>	16,0	14,1	15,5	14,0	-0,4
<b>Avskrivningar och internränta</b>	0,0	1,3	0,0	0,9	0,4
<b>Resultat före bokslutsdisposition</b>	<b>305,2</b>	<b>323,8</b>	<b>305,2</b>	<b>323,8</b>	<b>0,0</b>
Ingående resultatfond	17,1		17,1		
<b>Årets avsättning/återföring resultatfond</b>	0,0			0,0	0,0
Utgående resultatfond	17,1		17,1		
<b>Resultat efter bokslutsdisposition</b>	<b>305,2</b>	<b>323,8</b>	<b>305,2</b>	<b>323,8</b>	<b>0,0</b>

### Budgetkommentar per verksamhetsområde

#### Nämnd och administration

Avdelningen prognostiserar ett underskott om 2,1 mnkr exkl. kostnader för avskrivningar och internränta som minskar med 0,4 mnkr. Verksamhetens underskottet är ett netto av minskade personalkostnader och justering av förvaltningsövergripande intäkter och kostnader där hänsyn tagits till förvaltningens osäkerheter och risker som identifierats för året.

Serviceförvaltningen genomförde per den 1 april 2024 en organisationsförändring inom de administrativa stödfunktionerna. Omorganisationen innebar att de två verksamhetsstödjande avdelningarna lades samman till en avdelning för förvaltningsövergripande verksamhetsstöd och att den administrativa avdelningen upphör. Målsättningen med organisationsförändringen är att skapa en mer effektiv organisering av det förvaltningsövergripande stödet och att i linje med kommunfullmäktiges budget och direktiv till samtliga nämnder minska de administrativa kostnaderna. Målsättningen med föreslagen organisationsförändring är också att värna den kompetens och de uppdrag medarbetarna har idag. Att skapa nya och bättre förutsättningar för samverkan inom stödorganisationerna och säkerställa att medarbetare genom ett nära ledarskap får tillgång till rätt stöd och ledning. Under 2024 kommer de sammanförda avdelningarna vara skilda i den ekonomiska uppföljningen. 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.

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

Serviceförvaltningens verksamhetsområde för digitalisering, it och telefoni prognostiserar ett underskott om 0,9 mnkr. Underskottet avser webb- och kommunikationsstöd som prognostiserar minskade intäkter i förhållande till budget. Webb- och kommunikationsstöd når under perioden inte målet för debiteringsgrad, främst beroende på ett lägre inflöde av uppdrag och att planerade uppdrag inte nått upp till estimerad omfattning.

Övrig konsultverksamhet inom verksamhetsområdet digitalisering, it och telefoni prognostiserar en budget i balans. Första tertiet visar en ökad debiteringsgrad i förhållande till målet men ytterligare tre konsulter planeras att rekryteras under året vilket kommer ge lägre debiteringsgrad under en introduktionsfas därav behålles årsmålet på 67%.

### **Lön och pension**

Serviceförvaltningen lön och pension prognostiserar ett nettoöverskott om cirka 1,2 mnkr. Prognosläget är dock fortsatt mycket osäkert då det fortfarande är tidigt på året. Verksamheten ser fortsatt höga volymer av manuella underlag trots stadens betendeprissättning av de underlag som borde hanterats hos förvaltningarna. Däremot har volymerna för löseskulder minskat vilket visar på att betendeprissättningen i detta fall ger goda resultat i staden. Sammantaget har verksamheten därmed 0,9 mnkr i lägre intäkter än budgeterat. Minskade kostnader påverkas av restriktiv ersättningsrekryteringar.

### **Upphandling och inköp**

Serviceförvaltningen Upphandling och inköp prognostiserar ett nettounderskott om cirka 0,8 mnkr. En viss personalomsättning bland annat på grund av pensionsavgångar på avdelningen påverkar resultatet både med lägre kostnader men även med lägre intäkter. Flera nya medarbetare och ny enhetschef ska introduceras och det kommer också påverka möjligheten

att kunna erbjuda stöd i upphandling under året.

### **Verksamhetsområde ekonomi**

Serviceförvaltningen ekonomi prognostiserar ett nettoöverskott om cirka 0,4 mnkr.

Prognosläget är dock fortsatt mycket osäkert då det fortfarande är tidigt på året.

Den ekonomiska situationen i samhället och i Stockholms stad har bidragit till stora osäkerheter i bedömning kring efterfrågan av tilläggstjänster i budgeten för året.

Serviceförvaltningens verksamhetsområde ekonomi har dock under perioden sett en större efterfrågan på tilläggstjänster inom framförallt ekonomiservice och leverantörsreskontra än budgeterat. Detta innebär att verksamheten prognostiserar högre intäkter än budgeterat på helåret.

Samtidigt har verksamhetsområde ekonomi haft normal personalomsättning. En strikt behovsprövad bemanning tillsammans med allmän kostnadsmedvetenhet innebär att verksamheten prognostiserar en lägre kostnad än budgeterat för helåret. Inom exempelvis tjänsteområde Ekonomiservice har två resurser slutat under våren och som ett sätt att ta höjd inför kommande prissänkning kommer en av dessa inte ersättas - med kostnadsminskning som följd. Även inom övriga tjänsteområden bidrar glapp i rekrytering vid uppsägningar samt vissa sjukskrivningar till minskade kostnader. Fortsätter dock efterfrågan av tilläggstjänster att öka kommer verksamheten att behöva rekrytera, så stora osäkerheter omgärdar även utvecklingen av verksamhetens kostnader.

### **Kontaktcenter**

Kontaktcenter prognostiserar ett överskott om 1,0 mnkr i förhållande till nämndbudget. Det är en stor osäkerhet kring ekonomiska effekter av de aktiviteter kopplat till Kontaktcenters förändringsresa och till kompetensbreddningen som görs inom verksamheten under 2024. I nuläget är det svårt att göra en bedömning av verksamhetens resursbehov framöver då det måste utvärderas vad kompetensbreddning som görs kommer ge för effekt, vilka stödresurser som kommer behövas och hur snabbt effekten kan realiseras.

Verksamheten har lägre kostnader än budgeterat på grund av återhållsam ersättningsrekrytering och att nya uppdrag hanteras genom kompetensbreddning av fler svarsgrupper. Verksamheten förbereder sig för nya uppdrag inom Äldre Direkt och Funktionsnedsättning efter sommaren.

### **Utvecklingsavdelningen**

Verksamheten prognostiserar ett överskott om 1,2 mnkr.

Överskottet härrör från effektiviseringar i samband med organisationsförändring av det administrativa stödet på serviceförvaltningen. Under första tertialen har förvaltningen haft ett stort fokus på att inrätta en hållbar och kostnadseffektiv livscykelhantering av datorer och mobiler. En genomlysning har gjorts och dyra avtal (som t.ex. korttidskontrakt) för mobiler och datorer samt en kvalitetssäkring av fakturor och antal enheter från leverantör har genomförts. Arbete har inbringat kostnadsminskningar om ca 0,5 mnkr på årsbasis.

Förvaltningskostnader för telefoni har ökat med 0,2 mnkr jämfört med budget. 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.

### **Rekrytering**

Verksamheten prognostiserar en budget i balans.

Verksamheten har haft en efterfrågan som väl motsvarat kapaciteten vilket framförallt beror på att 1,5 rekryteringskonsulter varit utlånade till andra verksamheter inom staden.

Verksamheten har under perioden utbildat hela avdelningen i nya upphandlade testverktyg men har planlagt detta för att i möjligaste mån inte låta det påverka produktionen trots att utbildning varit omfattande. För helåret bedöms efterfrågan kunna mötas med befintlig kapacitet och klara av ett nollresultat, vilket är bättre än budgeterat. Efterfrågan framåt är dock alltid en utmaning att prognostisera så här tidigt på året. Arbetet med översynen av riktlinjer för chefsstrukturen påverkar sannolikt efterfrågan positivt då verksamheten redan varit involverade i flera rekryteringar kopplat till detta. Under perioden kan konstateras att verksamhetsområdet med 15 procent färre publicerade annonser i koncernen ökat sin andel av stadens rekryteringar med fyra procentenheter jämfört med 2023 till 15 procent. Andelen av stadsdelsförvaltningarnas rekryteringar har ökat något och andelen av fackförvaltningarnas rekryteringar har minskat något. Tio stadsdelsförvaltningar, 15 fackförvaltningar och sju bolag har köpt rekryteringstjänster under perioden. Under perioden har ytterligare tre bolag och en stadsdelsförvaltning bokat tjänster, det innebär att endast två fackförvaltningar och tre bolag ännu ej nyttjat serviceförvaltningens rekryteringstjänster i år.

### **Lokalplanering**

Verksamheten prognostiserar ett underskott om 0,4 mnkr.

Lokalplanering tillhandahåller frivilliga tjänster och är helt beroende av att det hela tiden kommer in nya uppdrag. Dimensionering av verksamheten är därför en stor utmaning så att antalet anställda är i nivå med volymen uppdragen. Att ha rätt antal anställda försvåras ytterligare av att verksamheten består av en rad olika expertfunktioner där kompetensen är individberoende. Under året har volymen uppdrag minskat. Detta bedöms i huvudsak bero på att förvaltningar är återhållsamma med att beställa uppdrag sannolikt på grund av den ansträngda ekonomiska situationen. Exempelvis har utbildningsförvaltningen valt att avsluta uppdrag som i volym motsvarar en heltidstjänst. För att kunna förbättra och bedda stödet ses tjänsteutbudet över löpande och kan vid behov justeras.

### **Resultatenheter**

Serviceförvaltningen är intäktsfinansierad och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt Kommunfullmäktiges Regler för ekonomisk förvaltningen. Resultatenheten skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering vilket ändå är utmanande för en helt intäktsfinansierad verksamhet med volatila volymer. För året prognostiseras en budget i balans och de utvecklingsinsatser som planerats för året rymmer inom ramen av nämndens budget.

## **Investeringar**

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2024 beräknas 0,5 mnkr nyttjas för tilläggsanskaffningar i form av inventarier. Den största delen av investeringen avser möbler för att bättre anpassa lokalerna för verksamhetens krav.

## **Försäljningar av anläggningstillgångar**

## **Verksamhetsprojekt (driftprojekt)**

## **Omslutningsförändringar**

## **Budgetjusteringar**

## **Medel för lokaländamål**

## **Övrigt**

## **Övrigt**