



2024-09-13

Handläggare
Elisabet Wallgren och
Malin Hols

Till
Servicenämnden

Tertialrapport Tertial 2 2024 för Servicenämnden

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner tertialrapport 2 för 2024 med helårsprognos och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden godkänner slutrapport för prismodell avseende Kontaktcenters tjänster i enlighet med bilaga 3.
3. Servicenämnden förklarar ärendet omedelbart justerat.

Charlotte Goliath
Förvaltningschef
Serviceförvaltningen

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	5
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	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv	12
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer	17
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	32
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med	34
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	35

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	40
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	43
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	44
Uppföljning av ekonomi	47
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	47
Resultatenheter	52
Investeringar	53
Försäljningar av anläggningstillgångar.....	53
Verksamhetsprojekt (driftprojekt)	53
Omslutningsförändringar	53
Budgetjusteringar.....	53
Medel för lokaländamål	53
Analys av balansräkning.....	53
Övrigt.....	54
Intern kontroll.....	54
Övrigt	54

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1 Blankettset

Bilaga 2: Bilaga 2 Resultat och balansräkning UH018

Bilaga 3: Bilaga 3 Slutrapport Projekt reviderad prismodell Kontaktcenter

Sammanfattande analys

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

Förvaltningen har under perioden påbörjat allt arbetet enligt verksamhetsplan 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 tre av fem mål för verksamhetsområdet och tre av fem nämndmål kommer att uppfyllas helt under året. Förvaltningen ser svårigheter i att nå KF:s mål för verksamhetsområdet: *1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan* och *1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst* och prognostiserar för dessa mål en delvis uppfyllnad. Även för tillhörande nämndmål: *Servicenämnden bidrar till kvalitetssäkrad rekrytering av personal inom förskolan och skolan* och *Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området* prognostiseras 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 för staden som helhet 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 att dessa mål når 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

Förvaltningen prognostiserar ett överskott på 2,4 mnkr före resultatdispositioner och en ekonomi i balans efter resultatdispositioner.

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 ekonomi 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.

Inom flera av förvaltningens verksamhetsområden har omställning, flexibilitet och breddning i medarbetarnas uppdrag och arbetsuppgifter skapats. Denna flexibilitet har inneburit att medarbetare, vid minskad ordinarie efterfrågan, har jobbat i uppdrag åt andra förvaltningar samt inom avdelningar internt på förvaltningen. Förvaltningen kan konstatera att åtgärderna har gett positiva ekonomiska resultat samtidigt som en god arbetsmiljö över lag har kunnat upprätthållas. Inom vissa verksamheter har det under perioder varit längre väntetider för kund och där medarbetare har arbetat mer än ordinarie arbetstid. Då förvaltningen nu prognostiserar en ekonomi i balans kommer restriktivitet i bemanning minska, vilket förväntas ge positiva effekter gällande både väntetider och jämnare arbetsbörda. Att serviceförvaltningen nu har en ekonomi i balans har även påverkats positivt av en ökad efterfrågan på tilläggstjänster inom främst verksamhetsområde ekonomi, rekrytering, och interna konsulter inom digitalisering, it och telefoni.

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 tre av fem mål för verksamhetsområdet och tre av fem nämndmål kommer att uppfyllas helt under året. Förvaltningen ser svårigheter i att nå KF:s mål för verksamhetsområdet: *1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan* och *1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst* och prognostiserar för dessa mål en delvis uppfyllnad. Även för tillhörande nämndmål: *Servicenämnden bidrar till kvalitetssäkrad rekrytering av personal inom förskolan och skolan* och *Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området* prognostiseras 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

2024.

Likt samma period 2023 har det under perioden varit ett stort inflöde av telefonkontakter till Kontaktcenter Stockholms svarsgrupperna skola och förskola. Under perioden är det dessutom något högre volymer av antalet e-post och betydligt större volymer av brev till svarsgruppen skola jämfört med samma period föregående år. Den högre volymen antas bero på ökad möjlighet till ansökan för reservantagningar vilket inte funnits tidigare år. Under perioden har andelen nöjda kunder för svarsgrupperna samlat ökat jämfört med föregående period till 86 procent (87 procent tertial 2 2023).

I augusti byttes skolplattformen för grundskolan. Plattformsbytet har inneburit en ökad ärendemängd inom vårdnadshavarsupporten. Ökningen antas dock vara tillfällig och föranledd av ökat behov av support då plattformen är ny och obekant för målgruppen. Invånarna som kontaktar vårdnadshavarsupporten under perioden är något mer nöjda med servicen som helhet jämfört med samma period tidigare år, 79 procent jämfört med 78 procent (tertiäl 2 2023). Det är en höjning då snittet mellan år 2019-2023 varit 68 procent.

Under maj-augusti har det kommit in färre e-post och brev till svarsgruppen förskola jämfört med föregående år. Detta bedöms bero på det minskade barnantalet i staden samt ökad användning av stadens e-tjänster.

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	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil.	86			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 delvis

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål delvis 2024. Förvaltningen har inte full rådighet över utfallet på nämndindikatorn under nämndmålet då det påverkas av omvärldsfaktorer, i detta fall stadens rekryteringsbehov av pedagogiska tjänster. Verksamhetsområde rekrytering har beredskap för förändrade behov och arbetar kontinuerligt för att möta efterfrågan och förvaltningen bedömer därför att verksamhetsområdets arbete möter nuvarande behov av rekrytering inom området.

Verksamhetsområde rekrytering har under perioden i stort haft en högre efterfrågan på rekryteringstjänster än budgeterat. Däremot har antalet rekryteringar av personal till förskola och skola minskat. Den vikande efterfrågan följer personalbehovsprognosen som visar att det är ett minskat behov av att rekrytera personal till förskolan fram till 2026. Det minskade personalbehovet är en följd av stadens befolkningsutveckling där antalet barn i förskolan blir färre.

Kontaktcenter Stockholm har genom sina kontakter med stockholmarna stor insikt kring vilka frågor föräldrar och vårdnadshavare har. Kontaktcenters enhet skola har deltagit i tre workshops initierade av stadsledningskontorets enhet kommunikation för att delge erfarenheter för att utveckla tjänsten Hitta och jämföra service, i enlighet med kommunfullmäktiges budgetaktivitet.

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	
  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 delvis

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 rekryteringstjänster för rekrytering av utbildad personal inom verksamhetsområde förskola ska öka	5			10		11		2024
Analys Personalbehovsprognosen visar att det under kommande två år är ett minskat behov av att rekrytera personal till följd av minskat antal barn i förskolan. Inom pedagogiskt arbete har 29 procent färre annonser publicerats av stadsdelsförvaltningarna medan minskningen av totalt annonserade tjänster är 18 procent. När samtliga förvaltningar räknas in har 15 procent färre annonser publicerats inom pedagogiskt arbete jämfört med samma period 2023. Bedömningen är att indikatorn inte är möjlig att nå med rådande omvärldsfaktorer, stadsdelarna rekryterar i liten omfattning och det är sannolikt inte med rekrytering deras chefer behöver avlastning och därmed prioriterar medel till. Informationsinsatser angående tillgängliga rekryteringstjänster till förskolan är genomförda. I ett projekt har screeningtester prövats i rekrytering av förskollärare med mycket gott resultat enligt kund.								

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

 Uppfylls delvis

Analys

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

Målet med programmet för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning är att Stockholm ska vara en stad som är tillgänglig för alla oavsett funktionsförmåga. Serviceförvaltningens samlade bedömning är att verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm och verksamhetsområde lokalplanering på olika sätt bidrar till att säkerställa rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Servicenämnden har i dagsläget

inget råd för funktionshinderfrågor men serviceförvaltningen får kvalitativ återkoppling från stockholmarna dagligen genom Kontaktcenter Stockholm. För att nå programmets målsättning stöttar Kontaktcenter målgruppen med information och vägledning så att de på ett enkelt och tillgängligt sätt kan erbjudas stöd och information som är anpassat för individen. Detta bedöms bidra till målsättning om att öka stadens tillgänglighet.

Under perioden har väntetiderna till Kontaktcenters svarsgrupp funktionsnedsättning varit längre än vanligt. Det beror bland annat på att Kontaktcenter genomför en stor kompetensbreddningsinsats för att utbilda fler servicehandläggare till att kunna svara på fler svarsgrupper med målsättningen att korta kötiderna. Utvecklingsarbetet kommer pågå även under hösten vilket fortsatt kan påverka väntetiderna, men väntas ge positiv effekt på sikt.

Under perioden har Kontaktcenter Stockholm infört "call back" (återuppringning på begäran) vilket har ökat tillgängligheten. Svarsgrupp funktionsnedsättning har under perioden förberett sig på att ytterligare en stadsdelsförvaltning ska ansluta sig till Kontaktcenters tjänst för frågor inom funktionsnedsättning under hösten. Detta bidrar till att öka tillgänglighet och delaktighet då fler stockholmarna kan få enkel kontakt med staden.

I syfte att effektivisera ärendehantering har nya digitala arbetssätt vid överlämning av ärenden mellan Kontaktcenter och stadsdelsförvaltningarna implementerats under perioden. Utvecklingen effektiviserar både för Kontaktcenter och stadsdelsförvaltningar, vilket i sin tur ska leda till att väntetiderna kortas.

Handläggningstider hos överförmyndarförvaltningen har varit långa under året, bland annat på grund av systembyte, flytt, resursbrist och organisationsförändring. Det har lett till ökade volymer hos Kontaktcenter då ställföreträdare och gode män önskar information om exempelvis arvoden och utbetalningar. Parallellt pågår kompetensbreddning hos Kontaktcenter vilket även har påverkan på kötiderna. Situationen beräknas kvarstå även under hösten. Därför har samverkan och dialog mellan Kontaktcenter och överförmyndarförvaltningen intensifierats och där fokus är att lösa frågorna tillsammans. Exempelvis har gränssnittet förtydligats och information på webbplatser, talmanus och information i talsvar uppdaterats för bemöta målgruppens frågor och eventuella missnöje.

Ovanstående ökar väntetiderna i telefon och svarstid på e-post vilket medför att de invånare som har varit i kontakt med Kontaktcenter i dessa frågor är mindre nöjda med service och tillgänglighet. Årsmålet om 85 procent för nämndens indikator "Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil" prognostiseras därför inte att uppnås. Dock har det under perioden skett en ökning av andelen nöjda kunder från 73 procent till 76 procent på indikatorn. Fördelat över de två svarsgrupperna har det skett en ökning från 70 procent till 73 procent inom överförmyndarfrågor och inom funktionshinderfrågor från 79 procent till 81 procent.

Under perioden har arbetet med tillgänglighetsanpassning av dokument på intranätet och stadens webbplats fortsatt inom förvaltningens enhet webb och kommunikationsstöd.

Verksamhetsområde Lokalplanering stöttar socialförvaltningen i arbetet med uppdraget att ha beställaransvar för stadens grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL). Enligt socialnämndens

Boendeplan SoL och LSS 2024-2034 finns ett stort utbyggnadsbehov framförallt av friliggande gruppboendestäder LSS. Syftet med att socialnämnden fått det samlade uppdraget är att tydliggöra processen och därmed öka takten i utbyggnaden. Lokalplanering har i uppdrag att stötta socialförvaltningen i att organisera arbetet samt att leda flera konkreta projekt, för närvarande tio stycken, 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 beställansvar 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.	76			76	80	85 %		2024
Analys								
Invånarnas nöjdhet med service och tillgänglighet bedöms inte nå årsmålet. Troliga anledningar är en kombination av längre handläggningstider hos överförmyndarförvaltningen och pågående kompetensbreddning hos Serviceförvaltningens Kontaktcenter. Situationen beräknas kvarstå även under hösten. Samverkan och dialog mellan Kontaktcenter och överförmyndarförvaltningen har intensifierats i syfte att ha gemensamma kommunikationsbudskap och åtgärder.								

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 2024. Bedömningen baseras på de indikatorer som förvaltningen har full rådighet över, i detta fall "Andelen invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil". Förvaltningen identifierar dock behov av fortsatt arbete med svarstider och tillgänglighet för svarsgrupp Äldre direkt. Vidare ser förvaltningen att årsmålet för indikatorn Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre direkt som första kontakt troligtvis inte nås då en förvaltning valt att inte ha Äldre direkt som första kontakt.

Antalet ärenden till svarsgrupp Äldre direkt har i jämförelse med samma period föregående år ökat med mellan 1 500 - 2 000 (21 procent) samtal per månad, trots detta så har väntetiderna kortats med undantag av augusti då väntetiderna kraftigt har ökat. Ökningen av väntetiderna beror på semesterperiod med lägre bemanning hos både Kontaktcenter Stockholm samt hos stadsdelsförvaltningarna samtidigt som samtalsmängden ökat efter sommarperioden. Andelen nöjda kunder ligger på samma nivå som föregående period på 85.

Kontaktcenter har intensifierat samarbetet med stadsdelsförvaltning Norra innerstaden, vilka anslöts till Äldre direkt som samlad väg in sedan slutet av maj. Det har medfört att ärendemängden inledningsvis har ökat kraftigare än prognostiserat. En samlad väg in betyder att stadsdelsförvaltningen hänvisar alla samtal till Kontaktcenter som första kontakt. Målgruppen får då en ökad tillgänglighet med generösa öppettider och svar på flertalet av sina frågor. För individspecifika frågor som enbart kan besvaras av biståndsbedömare hänvisas till stadsdelsförvaltning.

Under perioden har Kontaktcenter intensifierat kompetensbreddningen och introducerat flera nya medarbetare. Kompetensbreddningen kommer fortsätta under hösten samt även appliceras när nya medarbetare börjar. Syftet är bland annat att stärka upp med kompetens i svarsgruppen Äldre direkt för att öka tillgänglighet och service till invånarna.

Kontaktcenter aktiverar till och från funktionen "call back" (återuppringning till kontakter) på svarsgruppen Äldre direkt för att ge alternativ till att vänta kvar i kö. Funktionen används när verksamheten har möjlighet att hantera funktionen, men vid för stora volymer av kontakter fungerar den inte optimalt.

Som en del i att definiera uppdraget Äldre direkt har Kontaktcenter planerat att implementera en ny synpunktshantering för svarsgruppen. Syftet är att Kontaktcenter Stockholm ska utveckla hur kunskap och stadsövergripande insikter som inkommer via äldre och deras anhöriga delas till berörda förvaltningar i staden. Denna information gör att kunskapen kan nyttjas som underlag för verksamhetsutveckling hos både stadsdelsförvaltningar och äldreförvaltningen.

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 äldreomsorsfrågor 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 äldreomsorsfrågor.	10			9		11		2024
Analys Årsmålet bedöms inte nås då en stadsdelsförvaltning inte uppger Äldre Direkt som första kontakt. Dialog och förstärkt samarbete med stadsdelsförvaltningen pågår.								

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.

Ett nytt systemstöd är planerat att implementeras för kulturskolans administration men har blivit något försenat. Implementeringen skulle genomförts innan sommaren men har blivit uppskjuten till december. Utbildning av Kontaktcenters medarbetare startar under perioden så att medarbetarna kan hjälpa invånare som har frågor kring detta kopplat till kulturskolan.

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

Serviceenämnden 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 för staden som helhet 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 att dessa mål når 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.



Inom kategoriarbetet för måltider och livsmedel följs klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider upp. Ett nytt avtal för systemstöd för detta arbete har börjat gälla under perioden och implementering av verktyget pågår. För perioden januari - juli är utfallet av klimatpåverkan från upphandlade livsmedel 1,7 kg CO2 per kg livsmedel. Om staden ska nå årsmålet om 1,6 kg CO2 per kg livsmedel behöver stadens förvaltningar ytterligare minska sin klimatpåverkan från inköpta 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.

Aktiviteten att utreda och planera för en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter där kvarteret Gjutmästaren i Ulvsunda ska utgöra pilot har startats upp och fortsatt arbete inom aktiviteten är planerat.

Aktiviteten att utreda de materialflöden i staden som har störst miljö- och klimatpåverkan och ta fram förslag på åtgärder för ökad resurseffektivitet och cirkulära materialflöden pågår. I aktiviteten görs nu datainsamling som underlag till en slutrapport som tas fram och presenteras före årsskiftet.

Serviceförvaltningen deltar i ett projekt med KTH och region Stockholm, tillsammans med stadsledningskontoret, kring cirkulära strategier för engångsplast i sjukvården. I projektet är målet att ta fram tre produktgrupper (varav staden berörs av två; undersökningshandskar och inkontinensskydd) att jobba vidare med för att generera kunskap och vägledning för upphandling, användning och avfallshantering. Projektet fortsätter under hösten och även under 2025.

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 CO2 per kg livsmedel			1,8 kg CO2 per kg livsmedel		1,6 kg CO2 per kg livsmedel	1,6 kg CO2 per kg livsmedel	2024
Analys								
Utfall för årets sju 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 Co2 per kg livsmedel. Förvaltningen arbetar aktivt med stadens livsmedelsavtal för att säkerställa att avtalen möjliggör för stadens verksamheter att köpa in ekologiska livsmedel och livsmedel med låg klimatpåverkan. Förvaltningen arbetar aktivt med utveckling inom kategorin livsmedel och måltider som kategoriägare, för att skapa möjligheter för stadens förvaltningar att ha en lägre klimatpåverkan.								

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

 Uppfylls helt

Beskrivning

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

Förväntat resultat

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

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

 Uppfylls delvis

Analys



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



Serviceförvaltningen bidrar på flera sätt till att uppnå klimatmålen. I de centrala avtalen för livsmedel har hänsyn tagits 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.

Trots många aktiviteter runt om i staden kommer det bli svårt för stadens verksamheter att nå målet om ekologiska livsmedel och måltider, även om 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.

Aktiviteten att utreda och lämna förslag på hur klimatanpassningsarbetet ska genomföras har startats upp med ett inledande styrgruppsmöte där förvaltningen ingår.

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
Analys Andelen ekologiska måltider och livsmedel är något högre efter årets sju första månader än vad utfallet var för helår 2023 (45 procent). Trots det bedömer förvaltningen att staden som helhet sannolikt inte kommer att nå målet under året. Prognos för helår är 50 procent 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 fortsatt delta 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 bland annat till ökad framkomlighet och högre nyttjande av de ellastbilar som leverantörerna investerat i. En pilot inom projektet, med fem deltagande skolor, startades i maj och har pågått under hela sommaren för att testa konceptet. En utvärdering kommer göras inom kort för att om möjligt utöka antalet 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 Stockholmnarnas 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 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 samt hjälper till att tolka hur avdelningen kan arbeta med kravställning utifrån nya program och handlingsplaner.

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. 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, flexibilitet i tjänsteutövning, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt vid återbesättande av vakanta tjänster. Förvaltningen kan konstatera att åtgärderna har givit resultat, vilket innebär att ett prognostiserat överskott på 2,4 mnkr före resultatdispositioner och en ekonomi i balans efter resultatdispositioner.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	100 %			98 %		100 %	100 %	Tertial 2 2024
Analys 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	98,3 %			98,8 %		100 %	100 %	Tertial 2 2024
Analys 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
Analys Denna indikator avser prognossäkerheten tertial 2 i förhållande till årsutfallet. Utfall på indikatorn redovisas i verksamhetsberättelsen för 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

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 27 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 sig till både lokala och gemensamma avtal. Utbildning inom inköp och inköpssystemet erbjuds kontinuerligt och håller en mycket hög nivå med övervägande andel nöjda deltagare. Under perioden har ett flertal gemensamma behov identifierats, där förvaltningen ska genomföra upphandling, ansvara för uppföljning av avtal samt ansluta avtalen till inköpssystemet.

Verksamhetsområde rekrytering har haft en fortsatt hög efterfrågan under andra tertialen och har fortsatt höga kundkvalitetssiffror. Verksamheten har under perioden i ett pilotprojekt stöttat en stadsdelsförvaltning med rekrytering av sommarvikarier till äldreomsorgen. Flera bra erfarenheter och lärdomar har dragits och kommer tas med för att planera ett liknande projekt med start i höst. Det utvecklade arbetssättet kring search har sannolikt bidragit positivt, av utförda searchuppdrag blev det i 24 procent av dem en searchkandidat som anställdes. Verksamheten har fullt ut implementerat nytt avtal för arbetspsykologiska tester med utbildning av hela avdelningen men med minimalt produktionsbortfall. De nya verktygen innebär effektiviseringar med förändrat och förbättrat arbetssätt. Upphandling av screeningtester nådde dock inte i mål, utan verksamheten behöver genomföra en ny upphandling vilken förväntas bli klar till slutet av året. Screeningtester är ett viktigt verktyg för att ytterligare effektivisera rekryteringsprocesser med många sökande och för att kvalitetssäkra ett fördomsmedvetet och kompetensbaserat urval.

Under perioden har verksamhetsområde rekrytering implementerat en ny tjänst för att enkelt skapa textdriven video till stadens platsannonser. Licenser för ett verktyg har köpts in tillsammans med webb- och kommunikationsstöd. Ett tjugotal filmer har gjorts under perioden med ett löpande samarbete med stadsledningskontorets kommunikationsavdelning. Så här långt har det gett flera positiva reaktioner från kunder och kandidater. Förhoppningen är att ny teknik skapar mer visuella och moderna annonser till stadens lediga tjänster med ett rimligt pris som går i takt med stadens nya arbetsgivarvarumärke.

Serviceförvaltningens verksamhetsområde ekonomi har haft hög efterfrågan av tilläggstjänster under 2024. Detta gäller särskilt mer kvalificerade tjänster inom tjänsteområde ekonomiservice, som exempelvis månadsbokslut och anläggningsredovisning, men även kundanpassad kompetensförstärkning. Ett exempel på kundanpassad kompetensförstärkning som verksamheten utfört är att stötta Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning med redovisningskonsult under redovisningsansvarigs frånvaro.

Verksamhetsområde ekonomi har under hela året också haft ett särskilt uppdrag för stadsledningskontoret med målet att minska mängden leverantörer som fortfarande skickar pappersfakturor och påminnelser till fel fakturaadress (som en följd av införandet av nya fakturaadress och upphörande av eftersändning). Detta uppdrag sträckte sig fram till 20 juni och är sannolikt en starkt bidragande orsak till att volymer för manuell hantering har minskat för staden under året. Flera av uppdragen har sträckt sig över sommaren, vilket generellt är en

lugnare period för verksamheten, och har därför rymts inom befintlig bemanning. Följden blir ett överskott inom tjänsteområde ekonomiservice och att underskottet inom tjänsteområde leverantörsreskontra minskar. Detta beror på att intäkterna ökar mer än budgeterat samtidigt som kostnaderna för personal ökar i lägre takt. Under hösten kommer verksamheten ha behov av att tillfälligt utöka bemanningen något för att kunna hantera inflödet av tilläggstjänster, med ökade kostnader som följd. Kostnaderna bedöms dock inte öka i samma omfattning som intäkterna från tilläggstjänster.

Verksamhetsområde lokalplanering har uppdrag som rör i stort sett alla lokaltyper som staden bedriver verksamheter inom. En ökning av andelen uppdrag avseende gruppboenden för funktionshindrade, förskolor, vård- och omsorgsboenden för äldre samt bibliotek jämfört med tidigare år kan noteras. Under året har exempelvis uppdrag som avser lokaler för idrott, fritidsverksamhet, hemtjänst, lager och parkskötsel tillkommit. Lokalplanering har flera uppdrag att stödja förvaltningar i hur de förvaltningsspecifika funktionerna arbetar med lokaler kan organiseras, se över förvaltningars interna lokalprocesser samt stötta nyanställda chefer och lokalstrateger i deras uppdrag. Under 2024 har även projekt avseende att driva ny-, om- eller tillbyggnad i administrativa lokaler dominerat. Efterfrågan på lokalplanerings tjänster förändras ständigt, vilket tillsammans med att ha en bemanning i nivå med efterfrågan, är en stor utmaning. Lokalplanering har därför löpande kontakt med förvaltningarna så att tjänsteutbudet snabbt kan anpassas för att svara mot behov och efterfrågan. Ett exempel är förändringar i befolkningstillväxt och befolkningssammansättning som gör att behovet av olika lokaler förändras. Det påverkar i sin tur efterfrågan både i omfattning och i inriktning.

Verksamhetsområde lokalplanering har uppdraget av stadsledningskontoret att systemförvalta stadens lokaladministrativa system LOIS. Förutom hantering av löpande frågor pågår införandet av autoattest för hyresfakturor. Lokalplanering har i uppdrag att vara projektledare vid införandet. Autoattest kommer att innebära att handläggningen av hyresfakturor effektiviseras avsevärt. Då fakturorna stäms av automatiskt mot stadens lokaladministrativa system 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 bli ett bättre verksamhetsstöd. Utöver uppdragen till stadsledningskontoret har lokalplanering uppdrag från förvaltningar att kvalitetssäkra LOIS. Det är ett omfattande uppdrag där uppgifterna i systemet stäms av mot gällande hyresavtal. I flera fall har det inneburit att det uppdragats att fastighetsägare tagit ut för hög hyra och återbetalning kunnat krävas.

Verksamhetsområde lokalplanering och främst projektledare och inredningsarkitekter har behov av ett projektverktyg i syfte att säkra kvalitet i projekten mot kund. Förvaltningen har därför under perioden påbörjat ett pilotprojekt av att testa ett projektverktyg. Syftet med verktyget är att skapa enhetliga processer i uppdrag åt kund, underlätta informationen och minska sårbarheten då det blir lättare att dela på uppdrag eller, vid behov, byta projektledare. Verktyget ska tillgängliggöra rutiner, mallar och andra dokument. Förvaltningen ser detta projekt som mer än ett IT-projekt då de kommer att innebära en verksamhetsutveckling och översyn av arbetssätt inom lokalplanering. Det initiala projektet ska även visa om andra verksamheter på serviceförvaltningen kan ha nytta av verktyget.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) ser en fortsatt stor efterfrågan på tjänster inom projektledning och verksamhetsutveckling. I slutet av augusti utökades funktionen med tre nyanställda inom området. I dialog med processägaren kommer avdelningen under hösten påbörja rekrytering av IT-arkitekter, en kompetens som efterfrågas i pågående och kommande uppdrag. NKI och NPS-mätningar har införts i samband med avslutade uppdrag samt med ca sex månaders mellanrum i uppdrag som pågår under en längre tid. I avslutade uppdrag kan konstateras en hög kundnöjdhet vid genomförda enkäter. Under hösten har arbetet tillsammans med övriga verksamhetsområden inom serviceförvaltningen fortsatt med att se över möjliga samarbetsformer och för att tydliggöra serviceförvaltningens gemensamma tjänsteutbud.

Verksamhetsområde DIT har haft stor efterfrågan under året och nedan följer exempel på uppdrag som pågått under perioden:

- projektledare inför upphandling av nytt systemstöd för Smarta prov (arbetsmarknadsförvaltningen)
- löpande stöd och rådgivning i arbetet med att utforska och testa ny IoT- och sensorteknik (trafikkontoret)
- projektledare i förberedelserna för anskaffning av nytt stöd för stadens visselblåsarfunktion (stadsledningskontoret, juridiska avdelningen)
- huvud- och delprojektledare i projekt för nytt systemstöd i utförarverksamheterna. I detta projekt hade serviceförvaltningen även två representanter från verksamhetsområde upphandling och inköp och två representanter från enheten för webb- och kommunikationsstöd (äldreförvaltningen)
- projektdeltagare vid införande av ett nytt budget- och prognosverktyg för stadens samtliga förvaltningar (stadsledningskontoret, finansavdelningen)
- projektledare för att utreda förutsättningarna för tredjepartsleverantörers anslutning till verksamhetssystem och e-tjänster (överförmyndarförvaltningen)
- framtagande av en digital färdplan genom kartläggning över förvaltningens digitaliseringsbehov på 2-5 års sikt (arbetsmarknadsförvaltningen)
- samordning av stadens växeltjänst (stadsledningskontoret, avdelningen för IT och digitalisering)

Vad gäller verksamhetsområde DITs uppdrag att ta över s.k. icke-strategiska uppgifter från stadsledningskontoret så fortsätter arbetet som påbörjades under förra året. Det handlar om att ta över IT-administration kopplat till MyBusiness-plattformen i telefoniavtalet samt hantering av SITHS reservkortshantering som nu ingår i förvaltningens linjeverksamhet.

Verksamhetsområde DIT har också en fortsatt dialog kring projektet Säker digital kommunikation där förvaltningen ska bygga upp en verksamhet kring adressboksadministration.





Den uppföljning som enheten webb- och kommunikationsstöd gör efter avslutade uppdrag med hjälp av en digital enkät visar att kundnöjdheten är hög. I enkäten finns möjlighet att ge kommentarer och många kunder berömmar medarbetarnas bemötande, servicekänsla och det goda samarbetet. NPS-värdet är högt vilket visar att de kunder som använt tjänsterna gärna rekommenderar dem till sina kollegor. Den årliga kundundersökningen till kunder med








årsavtal för löpande stöd genomförs under september.


Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett nära samarbete med kommunikationsenheten vid stadsledningskontoret. Dialog förs regelbundet på olika nivåer och ett arbete har gjorts för att anpassa befintliga mötesföreläringar och arbetssätt till styr- och samverkansmodellen. Under augusti genomfördes en gemensam kick off med fokus på stadens nya kommunikationsprogram och uppdragsbeskrivningen för 2025.


I större uppdrag som enheten webb- och kommunikationsstöd får finns behov av en projektledare som håller ihop arbetet och leveransen. Enheten har därför påbörjat ett utvecklingsarbete för att skapa bättre förutsättningar för ett smidigt, effektivt och konstruktivt samarbete i större uppdrag och projekt samt tagit initiativ till en intern projektledarutbildning som ett antal medarbetare kommer att delta i under hösten.

Informationen om webb- och kommunikationsstöds tjänster på stadens intranät har kompletterats med exempel på utförda uppdrag, ett arbete som fortsätter under hösten. En nyhet i tjänsteutbudet är rörligt material i verktyget Storykit. Som ännu en marknadsföringsaktivitet planeras ett nyhetsbrev som regelbundet kommer att gå ut till befintliga och potentiella kunder inom stadens verksamheter med ett första utskick i september. Enheten samverkar internt med DIT-funktionen för att sprida information om sitt erbjudande.

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	34 %			33 %		30 %		2024
 Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningens rekrytering.	13 %			11 %	12	12 %		Tertial 2 2024
 Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad	50				60	68 %		Tertial 2 2024
Analys Enheten webb- och kommunikationsstöd inom verksamhetsområdet digitalisering, it och telefoni uppnår inte målsättningen om 68 % debiteringsgrad och därmed inte heller en ekonomi i balans. Enheten har under perioden haft en överkapacitet på grund av en vikande efterfrågan från flera förvaltningar och att avropade tjänster i vissa fall inte motsvarat avtalade volymer. Arbetet med att komma till rätta med ekonomin på kort och lång sikt pågår. Till exempel lånas en medarbetare ut under hösten till ett annat verksamhetsområde inom förvaltningen. En medarbetare går in i ett omfattande projekt som kommunikatör och ytterligare en medarbetare är på väg in i ett heltidsuppdrag som sträcker sig över hela 2025. En dialog förs också med processägaren om ett förändrat arbetssätt för uppdraget särskilt publiceringsstöd för att få en jämnare beläggning.								
 Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar	91				90	30 NPS		Tertial 2 2024

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
att kundnöjdheten är hög								
	Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni, DIT, debiteringsgrad	70,4			67	67 %		Tertial 2 2024
	Verksamhetsområde lokalplanerings debiteringsgrad	69			70	72 %		Tertial 2 2024
Analys Debiteringsgraden är lägre till följd av lägre efterfrågan men varierar också mellan olika grupper på avdelningen. Även personalomsättning påverkar debiteringsgraden då det, av naturliga skäl, tar tid för en nyanställda att lära sig och komma in i arbetet.								
	Verksamhetsområde lokalplanerings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	100		98,3		30 NPS		Tertial 2 2024
	Verksamhetsområde rekryterings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	87,7		9,54		30 NPS		Tertial 2 2024
Analys Jämförelsesiffran visar inte NPS utan totalt medelvärde på kundkvalitetsfrågor ställda till kunderna 2023. En tiogradig skala används.								
	Verksamhetsområde rekryterings omsättning per årsarbetare.	645 065			1 200 000	1 200 000 sek		Tertial 2 2024
	Verksamhetsområde upphandling och inköps debiteringsgrad	71			73	73 %		Tertial 2 2024
	Verksamhetsområde upphandling och inköps NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög.	81		95	75	30 NPS		Tertial 2 2024
Analys Fler och fler typer av konsultuppdrag efterfrågas och nya NPS-mätningar kommer att börja genomföras för bl.a. uppdrag inom avtalsförvaltning.								

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	
Analys NKI och NPS-mätningar har införts i samband med avslutade uppdrag samt med ca sex månaders mellanrum i uppdrag som			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
pågår under en längre tid.			
 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 ekonomi 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.

Inom flera av förvaltningens verksamhetsområden har omställning, flexibilitet och breddning i medarbetarnas uppdrag och arbetsuppgifter skapats. Denna flexibilitet har inneburit att medarbetare, vid minskad ordinarie efterfrågan, har jobbat i uppdrag åt andra förvaltningar samt inom avdelningar internt på förvaltningen. Förvaltningen kan konstatera att åtgärderna har gett positiva ekonomiska resultat samtidigt som en god arbetsmiljö över lag har kunnat upprätthållas. Inom vissa verksamheter har det under perioder varit längre väntetider för kund och där medarbetare har arbetat mer än ordinarie arbetstid.




Att serviceförvaltningen nu har en ekonomi i balans har även påverkats positivt av en ökad efterfrågan på tilläggstjänster inom främst verksamhetsområde ekonomi, rekrytering, och interna konsulter inom digitalisering, it och telefoni.

Serviceförvaltningen kan konstatera att kostnadsbesparande åtgärder har gett resultat. Detta möjliggör att utvecklingsinsatser och utbildningsinsatser som tidigare planerades att finansieras via ingående resultatfond förväntas täckas av nämndens budget som nu är i balans. I tertialrapport 2 prognostiseras ett överskott om 2,4 mnkr före resultatdispositioner och en ekonomi i balans 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 som exempel på detta nämnas stadsledningskontorets projekt, genomlysning av stadens ekonomiprocesser samt omställning, flexibilitet och breddning i medarbetarnas uppdrag och arbetsuppgifter internt och i uppdrag till kund.

Projekt reviderad prismodell för verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm har slutförts under perioden i nära samarbete med processägaren på stadsledningskontoret. Styrgruppen beslutade att godkänna projektets slutrapport och stängde projektet i juni. Den framtagna prismodellen kommer att ligga grund för förvaltningens arbete med prislista och budget 2025. Uppföljning av prismodellen sker dels i ordinarie verksamhet på Kontaktcenter, dels tillsammans med stadsledningskontoret i styr- och samverkansmodellen.

Serviceförvaltningen har även under perioden slutfört projekt Genomlysning av serviceförvaltningen (GAS) i enlighet med tidplan och projektmålen. Det övergripande målet med projektet var att tydliggöra serviceförvaltningens långsiktiga mål utifrån roll och uppdrag i staden samt att ta fram finansieringsprinciper som stödjer målen. Projekt GAS har genomförts i samarbete med stadsledningskontoret och resultatet från projektet har presenterats i form av föreslagna aktiviteter som kommer att omhändertas i förvaltningens arbete med verksamhetsplan 2025.

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

Under perioden har verksamhetsområde lön och pension fortsatt sitt arbete med ständiga förbättringar. Ett exempel på genomförda förbättringar är att samtliga pensionsbrev som skickas till blivande pensionärer har förtydligats och innehållet har blivit mer konkret. Genom att delta vid stadens feriehandläggarmöte inför sommarperioden då många ungdomar har sitt första arbete tydliggörs processen för löneutbetalningar för stadens handläggare. Detta leder till en effektivisering genom att fler korrekta underlag skickas in för manuell registrering.

Vid verksamhetsområde lön och pensions kundmöten under våren deltog även processägarna och huvudämnet var reflektion efter förändringar av LAS hösten 2022. De höga volymerna av anställningsuppgifter är konstant och en representant från arbetsgivarenheten informerade igen om syftet med förändringen av LAS vilket ska ge tryggare anställningar för stadens medarbetare med fler månadsanställningar i stället för dag för dag anställningar. Genom att erbjuda stadens chefer och assistenter utbildning i Smart lönehantering, där innehållet gör det mer förståeligt hur stadens lönerapportering behöver hanteras, bidrar verksamhetsområde lön och pension till minskad administration för målgruppen. Under perioden har arbete fortsatt för att förbättra de signaturer som används vid återsändande av underlag till kund. Behovet av att förbättra signaturer tydliggjordes under hösten 2023s arbete med kundfokus som genomfördes i samarbete med förvaltningens utvecklingsavdelning.

Under våren har verksamhetsområde ekonomi påbörjat ett flertal aktiviteter med syftet att uppnå ständiga förbättringar och ökad proaktivitet. Bland annat har verksamheten infört ett mer systematiskt sätt att arbeta med avvikelser och åtgärd av dessa. Med avvikelse menas exempelvis en brist i leverans eller felhantering. Med relativt enkla medel har det nya metodstödet både bidragit till förbättrat internt samarbete och till att kvalitetssäkra verksamhetens tjänster för verksamhetens kunder. Sedan april har över 100 avvikelser rapporterats och hanterats. Samtliga avvikelser har varit av mindre karaktär och endast ett par har påverkat kund direkt. Utifrån registrerade avvikelser har verksamheten ändå hittat och genomfört flera förbättringsåtgärder, som kompetenshöjande insatser inom vissa arbetsmoment, uppdatering av arbetsbeskrivningar samt förtydligande av rutiner. Det nya arbetssättet med avvikelser ger också ökad möjlighet att lära och inspireras mellan enheterna i verksamheten.

Ytterligare förbättringsarbete som pågår inom verksamhetsområde ekonomi är projekt "Utveckling av serviceförvaltningen ekonomis e-tjänster" som syftar till att öka nyttjandet av verksamhetens e-tjänster. Ärenden som inkommer via verksamhetens e-tjänster kommer till rätt kompetens direkt och säkerställer även att all information som behövs för att hantera ärendet finns med. Detta minskar behov av följdfrågor och skapar förutsättningar för effektivare ärendehantering hos både kunderna och verksamheten. För att ta tillvara kundperspektivet och utveckla e-tjänster som verkligen är till nytta för verksamhetens kunder

involveras en fokusgrupp med representanter från stadens förvaltningars ekonomifunktioner. Projektet startade i maj och löper till och med februari 2025. En del i projektet är även att se över systemuppställningen för att ytterligare effektivisera den interna administrationen.

Verksamhetsområde ekonomi har vidare deltagit i stadsledningskontorets projekt genomlysning av stadens ekonomiprocesser som startade 2023. Under våren har fokus varit tjänsteområde kundreskontra. Efter genomlysningar av KassaBank, leverantörsreskontra och kundreskontra har tjänsteområdena fortsatt arbeta med effektiviseringar utifrån de rekommendationer som lämnats till serviceförvaltningen i slutrapporterna. Baserat på resultatet från genomlysningarna och inspel från kunderna, har stadsledningskontoret i dialog med verksamheten även tagit fram förslag till förändringar i uppdragsbeskrivningen för leverantörsreskontra och ekonomiservice. Förändringen har legat till grund för verksamhetens arbete med resursplanering, budget och prislista 2025.

Kontaktcenter Stockholm har ett stort fokus under året på kompetensbreddning för alla medarbetare, vilket över tid ska leda till ökad service och tillgänglighet för alla stockholmare. Syftet med att bredda kompetensen hos medarbetarna är att verksamheten ska bli mer flexibel och mindre sårbar. Breddning möjliggör att fler medarbetare kommer kunna hjälpa till att svara på fler frågor så att volymtoppar kan mötas. Genom att arbeta mer resurseffektivt så ökar möjligheterna att ställa om verksamheten utifrån behov som uppstår.

De stockholmare som kontaktar Kontaktcenter är som helhet mycket nöjda med servicen, utfallet under perioden ligger på 85 procent, vilket även är en liten ökning från föregående period.

Som en del i att definiera uppdraget Äldre direkt har Kontaktcenter Stockholm under perioden planerat att implementera en ny synpunktshantering för svarsgruppen. Syftet är att Kontaktcenter ska utveckla hur kunskap och stadsövergripande insikter som inkommer via äldre och deras anhöriga delas till berörda förvaltningar i staden. Denna information gör att kunskapen kan nyttjas som underlag för verksamhetsutveckling hos både stadsdelsförvaltningar och äldreförvaltningen.

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 för staden totalt ökat från 82 procent 2023 till 85 procent för januari - augusti. Genom att systemnyttjandet ökar effektiviseras även inköpsprocessen, från beställning till betalning. Förvaltningen bidrar genom att ansluta alla centrala och gemensamma avtal till inköpssystemet och stöttar många förvaltningar med anslutning av lokala avtal till inköpssystemet. Det gör det möjligt för stadens beställare att kunna beställa på stadens avtal i inköpssystemet. Förvaltningen genomför utbildningar inom inköp kontinuerligt för stadens beställare och chefer som attesterar beställningar för att öka kompetens om varför man ska beställa produkter/tjänster i stadens inköpssystem. Tillsammans med stadsledningskontoret planerar och genomförs inköpssamordnarnätverk kontinuerligt för att öka kompetens om stadens inköp och inköpssystem.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar även till stadens kategoriarbete och dess fortsatta utveckling. Fokus har under 2024 varit att säkerställa försörjningsplaner och att utarbeta effektmätningar för respektive kategori som ska vara mätbara över tid (analys och nyckeltal). Förvaltningen och stadsledningskontoret har tillsammans fortsatt genomfört utbildningar inom såväl kategoristyrningsprocessen som inköpsanalys. Det gemensamma arbetet har också resulterat i uppdaterade kategoristyrningsmallar och information. Ett nätverk för kategoriarbete tillsammans med Region Stockholm har skapats och pågått under året, vilket har varit väldigt uppskattat både från stadens och regionens håll.



Förvaltning av stadens nya kontaktcenterplattform Telia Ace görs enligt styr- och samverkansmodell pm3. Leverantören har under perioden haft utmaningar med att säkerställa de krav som staden satt upp för avtalet. Förvaltningen har allokerat ett stort antal resurser för att tillsammans med leverantören säkerställa avtalsefterlevnad i alla delar. Detta har föranlett att planerade ny- och vidareutveckling av funktioner inom plattformen har fått pausas.




I förvaltningens ärendehanteringssystem har ny funktionalitet utvecklats och införts i syfte att effektivisera delar av enheten e-handels processflöden. Arbetet med att bygga processer för effekthemtagning via tidigare införda funktionaliteter har fortlöpt under perioden. I arbetet ser verksamheterna över vilka processer som idag kräver manuella klick, något som kan ersättas med en utvecklad automatiserad process.







Förvaltningen har fortsatt den samverkan som påbörjades i slutet av förra året gällande hur förvaltningen kan avlasta stadsledningskontoret inom IT-administration kopplat till MyBusiness-plattformen i telefoniavtalet samt inom hantering av SITHS reservkortshantering. Processer är framtagna och arbetet flyter nu på som linjeverksamhet.

Under perioden har även uppdrag inletts avseende IT-behörighetsadministration för kommande objekt säker digital kommunikation (SDK). SDK är en plattform som lanseras i alla kommuner och som syftar till att säkra säker digital kommunikation mellan/- inom kommuner, regioner och myndigheter.

I samband med EU-valet i juni organiserade valnämndens kansli en informationsgrupp som bland annat svarar på allmänhetens och valarbetarnas frågor kring valet på telefon. För detta ändamål upprättade serviceförvaltningen en provisorisk kundtjänst till valnämndens kansli under perioden 22 maj - 9 juni. I uppdraget ingick att tillhandahålla säkra och arbetsmiljöanpassade arbetsplatser, tillgång till lokaler, IT och telefoni utrustning, teknisk plattform och domänkunskap. Tjänsten som förvaltningen erbjöd gav gott resultat och samma upplägg planeras för riksdagsvalet 2026.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal kundfakturor per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	6 524				6 500	6 500 st		Tertial 2 2024
 Antal leverantörsfakturor per årsarbetare	4 653				5 100	5 600 st		Tertial 2 2024

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
(verksamhetsområde ekonomi)								
Analys								
Förvaltningen kan konstatera att årsmålet verkar vara för ambitiöst satt och prognostiserar att årets utfall kommer att ligga i nivå med föregående års utfall, cirka 5 100 fakturor per årsarbetare. Orsaken till att årsmålet inte prognostiseras att nås är att verksamheten under 2023 och första halvan av 2024 stärkte upp bemanningen. Bemanningen förstärktes för att dels hantera den stora mängd krav och felaktiga fakturor under 2023, som också genererade efterverkningar in i 2024, dels för att arbeta med att få ner de manuella volymerna på sikt.								
	Antal lönespecifikationer per årsarbetare (lön och pension)	1 345			1 161	1 161 st		Tertial 2 2024
	De som kontaktar Kontaktcenter ska vara nöjda med kundservicen som helhet.	85		84	85	85 %		Tertial 2 2024
	Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområdet ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.					67 NKI		Tertial 2 2024
Analys								
Utfall för detta kommer till VB 2024								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska fortsatt verka för att kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov sprids och används i övriga förvaltningars verksamhetsutveckling.	2024-01-01	2024-12-31	
 Förvaltningen ska genomföra en kundundersökning gällande bastjänsterna för verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	2024-01-01	2024-09-30	
 Förvaltningen ska implementera en intern digital strategi i syfte att säkerställa utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.	2024-01-01	2024-12-31	
 Förvaltningen ska se över rutiner och arbetssätt för hantering av inkomna synpunkter och klagomål i syfte att förbättra flöden samt nyttjandet av input som underlag för verksamhetsutveckling.	2023-01-01	2024-06-30	
 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 nyttorealiserings från projekt.	2024-01-01	2024-12-31	

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

● Uppfylls helt

Analys

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

Förvaltningen har under perioden tagit emot tre feriearbetade ungdomar, där ungdomarna fick arbeta med att vara stöd till olika verksamhetsområden på förvaltningen under tre veckor. Ungdomarna fick bland annat fotografera möbler, inredning och rum i några utvalda lokalprojekt i staden och intervjuar medarbetare och chefer som deltagit i projekten. I uppdragen har det även ingått att kostnadsberäkna nya möbler jämfört att nyttja återanvända möbler och att räkna ut hur mycket koldioxidutsläpp som har kunnat sparas in genom inköp av återanvända möbler. Vidare så har ungdomarna arbetat med att vara stöd till intern IT genom att göra en översyn över hur arbetsplatserna fungerar. Här ingick kontroll av kablage, vilken teknisk utrustning som användes och om skärmarna startade upp som de skulle. Uppföljningen av praktikperioden visade att variationen av arbetsuppgifter och att få arbeta över flera verksamhetsområden under sin tid på förvaltningen uppskattades av både ungdomarna och verksamheterna.

Verksamhetsområde ekonomi har haft två praktikanter under våren och ytterligare två praktikanter som inleder sin praktik i höst. Ytterligare en till två praktikplatser kan eventuellt tillhandahållas i höst under förutsättning att verksamheten får fler lämpliga sökande.

Två praktikanter är inbokade att göra sin första LIA period inom verksamhetsområde lön och pension med start i september.

Verksamhetsområde rekrytering har en LIA-praktikant från en rekryteringsutbildning som börjar i slutet av perioden och fortsätter in i sista tertialen.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har haft fyra LIA-praktikanter under våren och en Stockholmsjobbare från och med mitten av mars till och med mitten av september.







Serviceförvaltningen har under perioden haft besök av arbetsmarknadsnämndens ordförande, där förvaltningen uppmärksammades som ett gott exempel i staden avseende framgångsrik arbetsdifferentiering och mottagande av Stockholmsjobbare. Serviceförvaltningens verksamhet bedömdes vara väl lämpad utifrån arbetsinnehåll och kultur.



Serviceförvaltningen bidrar till arbetet med stadens näringslivspolicy genom fokusområdet "Förbättra service, tillgänglighet och myndighetsutövning". Kontaktcenter har under året satsat på en kompetensbreddning av alla medarbetare vilket skapar förutsättningar för ett brett stöd till näringsidkare, främst genom svarsgrupperna Stockholm Direkt och Företagsservice. Detta bidrar bland annat till åtgärderna "Erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företag och entreprenörer" och "Tillhandahålla tydliga kontaktvägar för att underlätta för näringslivet".

Kontaktcenter och Stockholm business region har under perioden förstärkt samarbetet genom informationsdelning och diskussion och eventuell möjlighet till nya uppdrag för att stärka information och vägledning till företagare. Kontaktcenter har deltagit på nätverksträff tillsammans med övriga förvaltningar i syfte att arbeta för en hög kundnöjdhet tillsammans med stadsledningskontoret. Kontaktcenter bidrar genom Företagsservice till näringslivets uppfattning om stadens service och tillgänglighet.

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	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	3			5	4	4 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 2 2024
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	3			1	3	2 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial 2 2024
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförelagd utbildning	6 st			7 st	12 st	6 st	Tas fram av nämnd	Tertial 2 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.

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 2024.

Serviceförvaltningens verksamhetsområde lokalplanering ser ständigt över och anpassar

utbudet till stadens förvaltningars behov. Stadens behov av lokaler och bostäder förändras ständigt och varierar över tid. I lokalplanerings brukarundersökning mäts verksamhetens flexibilitet. Utfallet efter det andra tertialet på frågan "Hur upplevde du representanten/representanterna från Lokalplanerings förmåga att vara flexibel och anpassningsbar utifrån uppdragsgivarens behov/önskemål?" är 8,7 på en skala mellan 1-10 vilket visar att uppdragsgivarna uppfattar lokalplanering som mycket flexibla.

Lokalplanering söker aktivt upp och träffar förvaltningarna då en dialog om deras konkreta behov av stöd. Ett initiativ har också tagits till att öka samarbetet mellan stadsdelsförvaltningarna i lokalfrågor. Lokalplanering har under året genomfört ett kundevent som syftade till att informera förvaltningarna om lokalplanerings tjänster samtidigt som goda exempel från olika förvaltningar lyftes fram. Varje vecka skickar lokalplanering ett nyhets- och informationsbrev per e-post till cirka 200 medarbetare i staden som arbetar med lokalfrågor. Nyhetsbrevet tar upp goda exempel, tips och förslag på förbättringar och effektiviseringar, uppdrag som lokalplanering genomfört, regler och riktlinjer, utbildningar samt informerar om vilket stöd i lokalfrågor som kan ges. Under året har lokalplanering haft flera uppdrag att se över och utveckla förvaltningars interna processer i deras arbete med lokaler. Lokalplanering har också flera uppdrag att stötta och hjälpa nyanställda chefer och lokalstrateger.

Lokalplanering har under året fortsatt arbetet att stödja socialförvaltningen i arbetet med deras uppdrag med beställaransvar för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL). Det arbetet har även lett till att lokalplanering har fått i uppdrag att leda ett tiotal konkreta projekt inom området.

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 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 och åtgärder som kommer fokuseras på ledarskap, systematiskt arbetsmiljöarbete och uppföljning av verksamhetens mål.

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. Ett av syftena med organisationsförändringen var att effektivisera de interna stödfunktionerna med minskade OH-kostnader som följd. Under perioden har samverkan, arbetssätt och funktionsindelning utvecklats. Arbetet fortsätter under året i samarbete med nyrekryterad enhetschef.

Serviceförvaltningen har sedan hösten 2023 vidtagit åtgärder för att minska det budgeterade underskottet som uppkom till följd av ofinansierade kostnadsökningar och vikande efterfrågan. Åtgärderna har bland annat inneburit restriktivitet i återbesättande av vakanta tjänster. Förvaltningen kan konstatera att åtgärderna har gett positiva ekonomiska resultat samtidigt som en god arbetsmiljö över lag har kunnat upprätthållas. Inom vissa verksamheter har det under perioder varit längre väntetider för kund och där medarbetare har arbetat mer än ordinarie arbetstid.

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.

Förvaltningen har inför hösten utvecklat introduktionen för nya chefer och medarbetare. Gemensamt introduktionsprogram och checklistor finns nu som stöd för att skapa förutsättningar för nyanställda att komma in i arbetet på ett likartat och effektivt sätt.

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). Syftet är att fånga upp trender i måendet och medarbetarengagemang över tid och skapa underlag för diskussion kring arbetsmiljö, arbetsbelastning och medarbetarengagemang på till exempel APT.

Innan sommaren initierades möjlighet att anmäla intresse för konceptet ”Skugga en kollega”. Planering pågår för att genomföra detta under hösten med mål att bredda kompetens, ge insyn och förståelse för andra tjänsteområden och närliggande verksamheter och därmed bidra till

bättre samarbete och nätverkande internt inom förvaltningen.

Förvaltningen har under perioden arbetat med informationsinsamling, kartläggning och analys i enlighet med implementering av stadens nya riktlinje för chefsstruktur. Samtliga chefer har tillsammans med HR-funktionen deltagit i kartläggning och analys. I analysen har konstaterats att förvaltningen inte har några större behov av kostnadsdrivande organisationsförändringar. Alla chefer har fullt ansvar för verksamhet, personal och ekonomi i enlighet med riktlinjens intentioner. Förvaltningens intention är således att nuvarande chefsstruktur inte förändras. Analysen har även visat att både personalomsättning och sjukfrånvaro ligger inom rimliga nivåer. Inom Kontaktcenter föreligger eventuellt ett behov av att utifrån riktlinjerna se över medarbetargruppernas storlek. Detta kommer hanteras inom ramen för pågående utvecklingsprojekt inom Kontaktcenter. Avseende stödfunktionerna kan konstateras att förutsättningarna för stöd till cheferna är rimliga men att visst behov av utveckling och förtydliganden i arbetsätt och gränssnitt finns inom stöd i informationssäkerhet, HR och ekonomistyrning. Arbetet kommer fortsätta under året avseende analys och slutsatser inför beslut i samband med framtagande av verksamhetsplan 2025.

Utbildningar i klarspråk har under våren erbjudits alla nya medarbetare, ett flertal medarbetare med uppdrag att driva viss utveckling och hålla kundgenomgångar har även fått delta i utbildning i att hålla effektiva workshops.

Under perioden har ett urval av medarbetare genomgått utbildning i effektiv kundkommunikation. Syftet har varit att bibehålla och utveckla medarbetarnas kompetens att snabbt kunna identifiera en frågeställning, kunna leda samtal i telefon och text med hög effektivitet, hög lösningsgrad samt ge väl avvägda samtal och e-postsvar. Utbildningen har bland annat riktat sig till förvaltningens vardagscoacher för att de ska kunna ge bra stöd till kollegor i att utveckla samtalsmetodik, bemötande och kompetens i att lätt hitta information i stadens system.

Ett identifierat utvecklingsområde från medarbetarenkätens resultat är att tydliggöra krav och förväntningar på medarbetares arbetsuppgifter och prestation. För att utveckla detta har till exempel verksamhetsområde ekonomi under året slutfört ett omfattande program med fokus på verksamhetens uppdrag. Vidare har verksamheten infört nya arbetsätt för att fånga upp och sprida goda exempel inom verksamheten samt fånga upp och hantera/åtgärda avvikelser som uppstår i verksamhetens hantering.

Medarbetarna inom verksamhetsområde ekonomi har även på olika sätt involverats i verksamhetens utveckling under året – bland annat i form av medarbetardrivna arbetsgrupper. Resultatet från dessa arbetsgrupper har varit: nytt arbetsätt för att sprida goda exempel inom verksamheten, systematisering av avvikelshantering, förbättrade rapporter och tydligare uppföljning av tidrapportering för att säkerställa korrekt debitering av tilläggstjänster, med mera. Ett pågående exempel är en arbetsgrupp som arbetar med att ta fram förslag på hur verksamheten kan arbeta med enkla inspelningar av vissa arbetsmoment för att fler ska kunna ta del av dessa och även möjliggöra egen repetition.

Kontaktcenter befinner sig i en utvecklingsfas med en stor satsning på kompetensbreddning

och utvecklat arbetssätt, bland annat för att harmonisera med verksamhetens nya prismodell. Förändringsarbetet innebär att medarbetare breddas i sin kompetens och att fler servicehandläggare ska kunna svara på fler svarsgrupper med kortare kötider som positiv effekt. Förändringsarbete har påbörjats under 2024 och kommer fortsätta även under 2025. Effekterna av satsningen bedöms leda till en bättre arbetsmiljö, kompetensutveckling och minskad sårbarhet för bättre bemanningsplaneringen och minskade väntetider för stockholmare.

Verksamhetsområde rekrytering har under perioden prioriterat om arbetsuppgifter och tid för att på ett hållbart sätt klara av övergången till nya arbetspsykologiska urvalsverktyg. Detta har möjliggjort ett ringa produktionsbortfall utan stora flexitidsöverskott eller övertid. Verksamheten har för andra året systemstöd för medarbetaruppföljningen och detta medför en effektivare, tydligare, mer transparenta och mer jämlik uppföljning som uppskattas av medarbetarna. Löpande under året kan både medarbetare och chef sätta upp nya mål och aktiviteter med tydlig koppling till verksamhetens mål. Övriga verksamheter har nu tillgång till detsamma.

Medarbetarna inom verksamhetsområde lön och pension bidrar till bättre processer genom det inarbetade förbättringsarbetet där varje medarbetare har möjlighet att lämna förslag på förbättring. Utifrån lämnade förbättringsförslag samlas en grupp medarbetare med verksamhetsutvecklare för att hitta en förbättring i aktuell process. Genom en strukturerad avvikelshantering samlar verksamhetsområde lön och pension de fel som förekommer för att via tematillfällen gå igenom ämnet för att öka kompetensen hos medarbetarna och att minska antalet avvikelser.










Inom verksamhetsområde upphandling och inköp deltar medarbetare inom avtalsenheten i olika uppföljningsnätverk i syfte att utvärdera vilket nätverk enheten ska fortsätta delta i. Under våren har ett arbete startat med att hitta tydligare samarbetsformer mellan flera enheter inom avdelningen, syftet är att utvärdera hur visst arbete kan omfördelas mellan enheterna.

Verksamhetsområde lokalplanering arbetar i dialog med uppdragsgivare med att hitta bra former för att långsikt kunna planera arbetet utifrån säsongsvariation och efterfrågan av tjänsterna. Under perioden har fulltidsrapportering införts. Syftet är att nedlagd tid ska faktureras korrekt och för att ge ett tydligare och bättre underlag för att kunna planera och prioritera.

Verksamhetsområde digitalisering, IT och telefoni (DIT) upplever likt övriga konsulttjänster att det en ständig utmaning att matcha rätt kompetens och bemanning till pågående uppdrag och inkomna förfrågningar. Efterfrågan på verksamhetens tjänster är högre än tillgängliga resurser. Att nyanställda internkonsulter introduceras på ett effektivt sätt är därmed en framgångsfaktor för att skapa värde i stadens digitaliseringsprojekt.

Webb- och kommunikationsstöd har infört ett strukturerat kollegialt lärande med interna utbildningar som genomförs två-tre gånger per termin. Under april genomfördes en utbildning i tillgänglighetsanpassning av dokument och under hösten är två utbildningar inplanerade: konstruktion av samarbetsytor i Sharepoint samt presentationer i PowerPoint. Några medarbetare inom enheten arbetar tillsammans med enhetschefen med att ta fram ett förslag

för hur tid för individuell kompetensutveckling kan göras till en naturlig del av arbetet.

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
Analys								
Resultatet från den förvaltningsövergripande medarbetarundersökningen gav ett AMI på 81. Staden har bytt leverantör och nya beställningar av könsuppdelad AMI finns därmed inte att tillgå. 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 och åtgärder som kommer fokuseras på ledarskap, systematiskt arbetsmiljöarbete och uppföljning av verksamhetens mål.								
  Sjukfrånvaro 	6 %	4 %	6,4 %	5,4 %	6,5 %	6,5 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	Tertial 2 2024
  Sjukfrånvaro dag  1-14	2,3 %	1,9 %	2,4 %	2,5 %	2,2 %	2,2 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	Tertial 2 2024



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	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 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 och för att påbörja viss drift av ett centralt beredskapslager har ett projekt påbörjats av serviceförvaltningen. Projektet genomförs under 2024 med ambitionen att skapa förutsättningar att över tid successivt öka förmågan. Projektets styrgrupp fattade i juni beslut om att godkänna projektets förslag till utformning, vilket bland annat innebär att val av medicinskt skyddsmaterial ska ske inom ramen för vad stadens MAS-nätverk anser vara basala behov för att upprätthålla samhällsviktig vård och omsorg. Styrgruppen, som består av representanter från stadsledningskontoret, serviceförvaltningen, äldreförvaltningen, socialförvaltningen, utbildningsförvaltningen samt stadsdelsförvaltningarna Järva, Norra innerstaden och Skärholmen, beslutade även om principer för val av lagerlokal, process och drift. Verksamhetsområde lokalplanering bidrar i arbetet med kompetens om vilka krav som bör ställas på lagerlokaler utifrån såväl arbetsmiljö som vad som förvaras i lagren. Lokalplanering har också genomfört en inventering av tänkbara lagerlokaler inom staden samt dess bolags bestånd. Upphandling och inköp har bidragit med kompetens inom livsmedel och förbrukningsmaterial. Både marknadskompetens och kompetens om vilka inköp inom områdena som staden gjort, som tillsammans med antal brukare inom verksamheterna, ligger till grund för beräkningar av lagerkvantitet.

Förvaltningen har följt stadsledningskontorets anvisningar och mallar gällande risk- och sårbarhetsanalysarbetet, RSA. Under våren informerades samtliga chefer på förvaltningen om syftet med risk- och sårbarhetsanalyser, att det främst är ett verktyg för att säkerställa kontinuitet och redundans i verksamheterna. Men även att det är en effektiv genomlysning av förvaltningens verksamheter om vilka processer som är mest kritiska och vilka beroenden förvaltningen har till både stadsinterna men även externa intressenter. Samtliga verksamhetsområden har samarbetat med förvaltningens säkerhetssamordnare för att fördjupa

analysen utifrån respektive verksamhetsområde. Med verksamhetsområdena ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter samt upphandling och inköp genomfördes workshops utifrån stadsledningskontorets mallar. Resultatet av analyserna visar att förvaltningen inte har någon så kallad samhällsviktig verksamhet, men har i sin särställning i staden tydliga beroenden till och för andras verksamheter. I analyserna har processer och verksamheter identifierats som kommer behöva utveckla sin kontinuitet. Resultatet av analysen kommer att arbetas in i höstens planerade revidering av förvaltningens krisledningsplan och krigsplan.

Samtliga medarbetare uppmanas årligen att, utöver stadens obligatoriska utbildningar på utbildningsplattformen inom informationssäkerhet och GDPR, även genomföra påbyggnadsutbildningarna.

I förvaltningens verksamhetsområde ekonomi och verksamhetsområde lön och pensions genomförda väsentlighets och riskanalyser har konstaterats att det finns ett stort beroende till externa aktörer och system som verksamheterna inte har rådighet över. Detta då verksamheten är utförare på uppdrag av stadsledningskontoret som också är systemägare för de flesta av de system verksamheterna är beroende av för sin hantering. Vidare konstaterar verksamheterna att det finns goda rutiner och god beredskap vid oförutsedda händelser i övrigt. För att ytterligare stärka beredskap vid oförutsedda händelser har verksamhetsområde lön och pension deltagit i en övning i samarbete med systemägarna vad gäller löneutbetalningar.







Kontaktcenter Stockholm har implementerat en lösning i talsvaret om en extraordinär händelse eller kris skulle uppstå i staden. Lösningen är framtagen i samarbete med stadsledningskontorets kommunikations- och omvärldsavdelning. Lösningen är systemtestad och under hösten planeras en gemensam övning för verksamheten. Om en extra ordinär händelse uppstår så utför Kontaktcenter uppdraget under ledning av stadsledningskontoret kommunikation som tar fram FAQ för händelsen.





Kontaktcenter har under perioden testat den fallback lösning som gäller för alla medarbetare på Kontaktcenter om kontaktcenterplattformen ligger nere. Alla medarbetare kopplar då upp sig med sina arbetsmobiler så att verksamheten inom Kontaktcenter kan fortsätta utföras.

Genom verksamhetsområde upphandling och inköp har förvaltningen arbetat aktivt 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 perioden januari - augusti. 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 perioden januari - augusti 94 procent vilket är en ökning sedan föregående år och över förvaltningens årsmål.

Stadsledningskontoret genomförde 2023 ett projekt, leverantörskontroller i inköpsprocessen, i vilket verksamhetsområdena upphandling och inköp samt ekonomi deltagit. Genom projektet identifierades ett antal gap inom processen och förbättringsförslag togs fram. Förvaltningen har, tillsammans med stadsledningskontoret, påbörjat vissa aktiviteter för att bidra till

förbättringsarbetet inom staden.

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
Analys Antalet avtal som följts upp hittills under året är knappt hälften (46 procent) av alla avtal som förvaltningen hanterar, men förvaltningen prognostiserar att årsmålet om 81 procent kommer att uppnås. Flera nya avtal är tecknade under året och kommer inte att börja följas upp förrän nästkommande år.								
  Genomförda åtgärder inom risk- och sårbarhetsanalys	100 %					100 %	100 %	2024
Analys Serviceförvaltningen har följt stadsledningskontorets anvisningar och tidsplan.								


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	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 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.

Stadsledningskontoret genomförde 2023 ett projekt, leverantörskontroller i inköpsprocessen, där ett antal gap inom processen identifierades och förbättringsförslag togs fram. Förvaltningen har, tillsammans med stadsledningskontoret, påbörjat vissa aktiviteter för att bidra till förbättringsarbetet inom staden.

Genom verksamhetsområde upphandling och inköp samt ekonomi har förvaltningen tillsammans med stadsledningskontoret och stadens systemleverantör Tieto utvecklat en ny rapport för uppföljning av leverantörers fakturering (pappersfakturor, elektroniska fakturor, automatmatchade fakturor, etc.), i syfte att underlätta kontinuerligt arbete med att effektivisera stadens fakturaflöde.

Förvaltningen har under året arbetat med att ensa och göra informationen om centrala och gemensamma avtal i stadens avtalssystem, Kommers, mer tillgänglig och lättförståelig.

Förvaltningen har påbörjat ett arbete med att implementera funktionerna Betygsboken och Uppföljningsaktiviteter i avtalssystemet Kommers, för att underlätta uppföljningsarbetet.

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.

Serviceförvaltningens verksamheter bidrar både till att stärka de mänskliga rättigheterna och till uppfyllnad av flera av de globala målen i Agenda 2030 samt principen om att ingen ska lämnas utanför. Förvaltningens verksamheter möter få stockholmare direkt förutom i verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm och verksamhetsområde rekrytering. Verksamhetsområde upphandling och inköp och verksamhetsområde lokalplanering arbetar även med flera av Agenda 2030:s mål. Därför är det strategiska arbetet för att nå målen i Agenda 2030 fokuserat till dessa verksamheter och nedan lyfts några goda exempel.

Serviceförvaltningen har sedan flera år arbetat med kompetenshöjande insatser för medarbetarna om normer och jämställdhet. Senaste året har utbildningen gjorts om med fokus på främst normer och normmedvetenhet med utgångspunkt från FN:s deklaration för de mänskliga rättigheterna, Agenda 2030 och stadens budgetmål. För att öka sannolikheten för att nå målen brett har samtliga anställda på serviceförvaltningen genomgått förvaltningens utbildning i normer och normmedvetenhet. Utbildningen har genomförts av verksamhetsområde rekrytering och samtliga utbildningstillfällen har följts upp. Återkopplingen på utbildningen var mycket positiv då deltagarna uppskattade utbildarens

pedagogiska och engagerande framförande av ämnet samt det varierade innehållet med teori, övningar och diskussioner. Många tyckte att utbildningen var upplysande och gav många tankeställare kring normer och fördomar. Detta tar förvaltningen med sig i planeringen av introduktion till nyanställda framåt. Utbildningen bedöms bidra till att nå målen och öka inkluderingen genom ökad normmedvetenhet både inom förvaltningen och i bemötandet mot kunderna.

Kontaktcenter Stockholm bidrar till allas lika rättigheter och möjligheter genom att på ett enkelt sätt få kontakt med staden för att ställa frågor, erbjuda lättillgänglig service och information inom ett brett spann av områden. Exempelvis i äldreomsorgsfrågor, funktionsnedsättning, skol- och förskolefrågor, frågor som rör god man, förvaltare och förmyndare, parkerings- och bygglovsfrågor, företagsservice och många andra frågor. Totalt svarar Kontaktcenter på ett tjugotal olika svarsgrupper och hanterar cirka 450 000 kontakter per år.

Förvaltningen med Kontaktcenter Stockholm är en viktig kanal in för synpunkter till staden. I dialog med uppdragsgivare lyfts kontinuerligt synpunkter från invånarna i syfte att öka tillit till staden samt möjliggöra och öka invånarnas delaktighet och inflytande. Detta bidrar till uppfyllnad av Agenda 2030 och dess mål 11: Minskad ojämlikhet och mål 12: Hållbara städer och samhällen.

Kontaktcenter erbjuder också information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning. Vidare så informerar verksamheten om rättigheter för barn med funktionsnedsättning och vilket utbud som finns av service samt de resurstöd som finns att tillgå vid behov av hjälp och extra stöd. För att möta målgruppen med funktionsnedsättning eller vårdnadshavare till barn i förskola och skola så bidrar Kontaktcenter med information om rättigheter för en god utbildning och ett mer jämställt samhälle för alla vilket bidrar till mål 4: God utbildning för alla och mål 11: Minskad ojämlikhet i Agenda 2030.

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 något av de nationella minoritetsspråken finska, samiska eller meänkieli. Detta bidrar till att stötta nationella minoriteternas rättigheter eftersom det främjar användningen av minoritetsspråken och bidrar till gruppernas delaktighet och inflytande samt minskar diskriminering och utsatthet. Språkkraven/kunskaperna bedöms även bidra till principen om att ingen ska lämnas utanför samt uppfyllnad av Agenda 2030 och dess mål 18: Fredliga och inkluderande samhällen och mål 11: Minskad ojämlikhet.

Inför att staden ska revidera riktlinjerna för nationella minoriteters rättigheter samt strategin för romsk inkludering så kommer serviceförvaltningen delta med en representant till arbetsgruppen genom verksamhetsområde Kontaktcenter. Arbetsgruppen kommer att träffas vid tre tillfällen under hösten och leds av stadsledningskontoret.

Serviceförvaltningens verksamhetsområde lokalplanering arbetar aktivt med fysisk tillgänglighet i lokaler och erbjuder förvaltningar och bolag kvalificerat stöd i anpassningar

genom kompetensen certifierad sakkunnig kontrollant av tillgänglighet. Detta bidrar till uppfyllnad av Agenda 2030 och dess mål 11: Minskad ojämlikhet och mål 12: Hållbara städer och samhällen.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har genom beställningscentralen för persontransporter 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 implementering av systemstöd påbörjats i syfte att underlätta för verksamheterna att beställa persontransporter. Detta bidrar till principen om att ingen ska lämnas utanför.

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.

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	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten	100 %			100 %	98 %	97 %		Tertial 2 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 2 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

Serviceförvaltningens verksamheter 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.

Periodens utfall

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Utfall Jan-Aug 2024		
	Intäkter	Kostnader	Netto
Nämnd och administration	0,4	23,8	-23,4
Digitalisering, it och telefoni	12,2	12,1	0,1
Lön och pension	36,1	28,0	8,1
Upphandling och inköp	33,7	33,1	0,6
Ekonomi	53,8	43,3	10,5
Kontaktcenter	37,3	26,4	10,9

	Utfall Jan-Aug 2024		
Utvecklingsavdelningen	2,2	17,8	-15,6
Rekrytering	11,8	11,8	0,0
Lokalplanering	8,8	8,8	0,0
Avskrivningar och internränta	0,0	0,7	-0,7
Resultat före bokslutsdisposition	196,4	205,8	-9,4

Årsprognos driftbudget

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).

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 ekonomi 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.

Inom flera av förvaltningens verksamhetsområden har omställning, flexibilitet och breddning i medarbetarnas uppdrag och arbetsuppgifter skapats. Denna flexibilitet har inneburit att medarbetare, vid minskad ordinarie efterfrågan, har jobbat i uppdrag åt andra förvaltningar samt inom avdelningar internt på förvaltningen. Förvaltningen kan konstatera att åtgärderna har gett positiva ekonomiska resultat samtidigt som en god arbetsmiljö överlag har kunnat upprätthållas. Inom vissa verksamheter har det under perioder varit längre väntetider för kunderna och medarbetare har arbetat mer än ordinarie arbetstid.

(mnkr)	Budget 2024	Bokfört T2	Prognos 2024	Budget avvikelse
Nämndens anslag				
Kostnader	323,8	205,8	318,4	5,4
Varav avskrivningar och internränta	1,3	0,7	0,9	0,4
Intäkter	305,2	196,4	302,2	-3,0
Nettoreultat före resultatdisposition	-18,6	-9,4	-16,2	2,4
Ingående resultatfond	17,1		17,1	0,0
Utgående resultatfond	17,1		19,5	-2,4

(mnkr)	Budget 2024	Bokfört T2	Prognos 2024	Budget avvikelse
Budget och resultat efter resultatdisposition	0,0	0,0	0,0	0,0

Serviceförvaltningen kan konstatera att kostnadsbesparande åtgärder har gett resultat. Detta möjliggör att utvecklingsinsatser och utbildningsinsatser som tidigare planerades att finansieras via ingående resultatfond förväntas täckas av nämndens budget. I tertialrapport 2 prognostiseras för 2024 ett överskott om 2,4 mnkr före resultatdispositioner och en ekonomi i balans efter resultatdispositioner.

Årsprognos per verksamhet

(mnkr)	Budget 2024		Prognos 2024		
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	Budget avvikelse
Nämnd och administration	0,0	37,4	0,6	36,4	1,6
Digitalisering, it och telefoni	25,9	21,5	21,3	18,7	-1,8
Lön och pension	55,3	44,1	53,9	41,6	1,1
Upphandling	54,8	56,3	52,3	55,4	-1,6
Ekonomi	78,1	63,2	80,5	65,2	0,4
Kontaktcenter	54,1	41,8	54,9	42,0	0,6
Utvecklingsavdelningen	2,0	28,0	2,9	26,7	2,2
Rekrytering	19,0	16,1	20,6	17,7	0,0
Lokalplanering	16,0	14,1	15,2	13,8	-0,5
Avskrivningar och internränta	0,0	1,3	0,0	0,9	0,4
Resultat före bokslutsdisposition	305,2	323,8	302,2	318,4	2,4
Ingående resultatfond	17,1			17,1	
Årets avsättning/återföring resultatfond	0,0			2,4	-2,4
Utgående resultatfond	17,1			19,5	
Resultat efter bokslutsdisposition	305,2	323,8	302,2	320,8	0,0

Budgetkommentar per verksamhetsområde

Serviceförvaltningen genomförde per den 1 april 2024 en organisationsförändring inom de administrativa stödfunktionerna i syfte att skapa en mer ändamålsenlig och effektivt verksamhetsstöd. Omorganisationen innebär att de två verksamhetsstödjande avdelningarna lades samman till en avdelning för förvaltningsövergripande verksamhetsstöd och att den administrativa avdelningen upphörde. Under hela 2024 kommer de sammanförda avdelningarna vara skilda i den ekonomiska uppföljningen. I nämnd och administration ingår

kostnader och intäkter för nämnd, förvaltningschef, administrativa avdelningen, avskrivningar och internränta samt för förvaltningens gemensamma kostnader som exempelvis lokalkostnader, gemensamma utbildning och företagshälsovård.

Nämnd och administration

Serviceförvaltningens nämnd och administration prognostiserar ett överskott om totalt om 2,0 mnkr, i detta överskott ingår även lägre prognostiserade kostnader för avskrivningar och ränta om 0,4 mnkr. Merparten av övriga överskottet har uppkommit till följd av kostnadsrestriktivitet i samband med återbesättande av vakanser och ej genomförda utbildningar inom förvaltningen.

Digitalisering, IT och telefoni (DIT)

Serviceförvaltningens verksamhetsområde för digitalisering, it och telefoni prognostiserar ett underskott om 1,8 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. För att hantera underskottet har till exempel lånats en medarbetare ut under hösten till ett annat verksamhetsområde inom förvaltningen. En medarbetare går in ett omfattande projekt som kommunikatör och ytterligare en medarbetare är på väg in i ett heltidsuppdrag som sträcker sig över hela 2025. En dialog förs också med processägaren om ett förändrat arbetssätt för uppdraget särskilt publiceringsstöd för att få en jämnare beläggning.

Övrig konsultverksamhet inom verksamhetsområdet digitalisering, it och telefoni prognostiserar en ekonomi i balans. Första tertialet visar en ökad debiteringsgrad i förhållande till målet och efterfrågan på tjänsterna är fortsatt hög. Ytterligare konsulter planeras att rekryteras och introduceras vilket kan påverka debiteringsgraden framåt.

Lön och pension

Serviceförvaltningen lön och pension prognostiserar ett överskott om 1,1 mnkr. Överskottet beror på att antalet beteendeprijsatta manuella underlag och rättningar bakåt i tiden är fler än budgeterat samtidigt som verksamheten är återhållsamma i ersättningsrekryteringar vid vakanser.

Upphandling och inköp

Serviceförvaltningen upphandling och inköp prognostiserar ett underskott om 1,6 mnkr. Underskottet beror främst på minskade intäkter p.g.a. färre genomförda uppdrag. Flera upphandlare har gått i pension/slutat. Fyra nya upphandlare har börjat mellan perioden april – augusti och en ny enhetschef har börjat i augusti. Det medför att de nya medarbetarna inte har möjlighet att debitera i den omfattning som behövs, vilket är fullt naturligt när man är ny i staden och ska lära sig alla nya styrdokument och hur staden arbetar med inköp och upphandling. Verksamheten behöver anställa fler upphandlare och avtalsförvaltare för att kunna genomföra fler uppdrag och för att kunna svara upp emot de förfrågningar som inkommer. Rekrytering pågår för båda dessa roller. För e-handel är det ett lägre inflöde av anslutningsprojekt, men enheten har istället fler utbildningsprojekt än budgeterat som jämnar ut.

Verksamhetsområde ekonomi

Serviceförvaltningen ekonomi prognostiserar ett överskott om cirka 0,4 mnkr. Överskottet beror på större efterfrågan av tilläggstjänster än budgeterat, i kombination med förstärkt kostnadsmedvetenhet. Flera nya uppdrag har kunnat hanteras inom befintlig bemanning då de inträffat i perioder när verksamheten har lägre volymer att hantera avseende bastjänsterna under sommarperioden. Under hösten har verksamheten behov av att tillfälligt utöka bemanningen något för att kunna hantera inflödet av tilläggstjänster - med ökade kostnader som följd. Kostnaderna bedöms dock inte öka i samma omfattning som intäkterna från tilläggstjänster. En strikt behovsprövad bemanning, med glapp vid rekryteringar och vissa sjukskrivningar bidrar också till att hålla nere verksamhetens kostnader. Totalt budgeterade verksamheten ett underskott för året, främst beroende på att tjänsteområde leverantörsreskontra och hyresadministration inte nådde självkostnad med föreslagna priser. Underskottet för bastjänsten inom leverantörsreskontra kvarstår, men prognosen är att tjänsteområdet som helhet i princip når självkostnad tack vare extra intäkter från tilläggstjänster.

Kontaktcenter Stockholm

Serviceförvaltningen Kontaktcenter Stockholm prognostiserar ett överskott om 0,6 mnkr. Kontaktcenters ekonomi är svårprognostiserad då verksamheten befinner sig i en omställning med kompetensbreddning och anpassning av nya arbetssätt bland annat till följd av den nya prismodellen. Realtidsstyrning och schemaoptimering är en stor del av det nya arbetssätt där varje resurs ska nyttjas mer effektivt. Kompetensbreddningen har lett till att verksamheten kan fördela resurser mellan enheterna för bättre resursnyttjande, samt kortare kötider som följd. Kontaktcenter har under perioden haft ökade samtalsvolymer inom bland annat svarsgrupperna, Stockholm Direkt och Äldre direkt, vilket har fått negativ effekt på kötiderna under vissa perioder. Nyrekrytering och upplärning pågår parallellt med kompetensbreddning. Kontaktcenter fortsätter arbetet med omställning och anpassning av verksamheten under 2024 och 2025, aktiviteternas ekonomiska effekt är dock fortsatt svårprognostiserade.

Utvecklingsavdelningen

Serviceförvaltningens utvecklingsavdelning prognostiserar ett överskott om 2,2 mnkr. Överskottet beror främst på förvaltningens fördjupade internkontroll och processutveckling kopplat till IT-kostnader 2023, vilket har gett en positiv helårseffekt 2024 med lägre OH kostnader än budgeterat som följd. I den fördjupade granskningen har ingått översyn av samtliga datorer, skrivare, licenser, telefoner, i syfte att upprätthålla förbättrad livscykelhantering och en ändamålsenlig användning. Fördjupad intern kontroll har utvecklats till fler standardiserade processer med tydliga ansvarsområden mellan stödfunktioner och linjeverksamhet, standardiserade val av och nyttjande av IT-utrustning. Vidare har avdelningen effektiviserat arbetsuppgifter i samband med den omorganisation av stödresurser som genomfördes 1 april 2024. Förvaltningen har 0,3 mnkr i ökade kostnader inom telefoniavtalet jämfört med budget. Kostnadsökningen härleds till högre framkopplingskostnader i det befintliga avtalet (växeln) jämfört med tidigare avtal.

Rekrytering

Serviceförvaltningen rekrytering prognostiserar en ekonomi i balans. Efterfrågan har till och med semesterperioden varit god, men i augusti syns en vikande trend varför tidigare

prognostiserat överskott har reducerats. Verksamheten har fortsatt låg efterfrågan från utbildningsförvaltningen som brukar ligga på två till tre gånger så stora inköp som den näst största kunden. I år ligger utbildningsförvaltningen på samma inköpsnivå av rekryteringstjänster som den mest köpande fackförvaltningen och stadsdelsförvaltningen. Detta beror sannolikt på de åtstramningar som gjorts inom skola och förskola på grund av vikande barn- och elevunderlag. Staden har under perioden publicerat 18 procent färre annonser jämfört med motsvarande period 2023. Uppdelat på förvaltningar kan konstateras att 21 av 30 förvaltningar har färre utannonserade tjänster i år jämfört med 2023. En positiv indikator för serviceförvaltningen rekrytering är att 18 av 30 förvaltningar har ökat andelen rekryteringar som går via serviceförvaltningen.

Lokalplanering

Serviceförvaltningen verksamhetsområde lokalplanering prognostiserar ett underskott om 0,5 mnkr. Underskottet beror i huvudsak på att intäkterna har minskat till följd av lägre efterfrågan vilket i sin tur lett till en lägre debiteringsgrad än budgeterat. Att efterfrågan sjunkit kan förklaras av färre byggprojekt, minskat behov av lokaler till följd av lägre befolkningsutveckling och förvaltningarnas sämre ekonomi. Lokalplanerings något lägre bemanning har också påverkat intäkterna men också inneburit att kostnaderna är lägre än budgeterat. En genomlysning av uppdraget RAIL (Registrera avtal i LOIS), som har ett fast pris, har visat att priset är för lågt i förhållande till nedlagd tid vilket också bidrar till underskottet.

Lokalplanering kommer från 1 oktober införa fulltidsrapportering för alla medarbetare. Det innebär att all arbetad tid registreras oavsett om den ska debiteras eller ej. Syftet är få en heltäckande bild över hur arbetstiden används så att all tid som läggs ned på arbete kopplat till uppdrag också faktureras uppdragsgivaren. Idag finns gråzoner som på detta sätt kommer kunna hanteras. Fulltidsrapporteringen kommer också att ge underlag för att se över hur den interna tiden används och eventuellt göra omprioriteringar. Även uppdraget RAIL kommer utredas både utifrån innehåll och pris men också om det sker levereras utöver vad som är avtalat.

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 förvaltning. Resultatenheten skapar förutsättningar för nämnden att ha en långsiktig ekonomisk planering vilket ändå är utmanande för en helt intäktsfinansierad verksamhet med volatila volymer. Resultatenhetens fondmedel ger även ekonomiska förutsättningar att bedriva utvecklingsarbete, vilket då inte behöver finansieras av kund genom prissättning av förvaltningens tjänsteutbud. För året prognostiseras ett överskott om 2,4 mnkr. Serviceförvaltningen gör bedömningen att hela överskottet har genererats till följd av eget handlande och kan därmed överföras till resultatfonden. Överskottet har uppkommit till följd av ökade volymer, ökad efterfrågan av förvaltningens frivilliga tjänster, kostnadsrestriktivitet och flexibilitet i tjänsteutövning. Resultatenheten uppgick vid ingången av 2024 till 17,1 mnkr och prognostiseras till 19,5 mnkr vid årets utgång.

Investeringar

Nämnden har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsplan. Under 2024 beräknas enbart 0,5 mnkr att nyttjas för tilläggsanskaffningar i form av inventarier. Den största delen av investeringen avser möbler för att bättre anpassa lokalerna för verksamhetens krav. Förvaltningen kommer att se över behov av investeringsmedel vid nästkommande budgetunderlag och plan för nästkommande år.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Omslutningsförändringar

Budgetjusteringar

Medel för lokaländamål

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver nämndens tillgångar och skulder per 2024-08-31. Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 52 051 496 kr. Av omslutningen avser 1 862 048 kr anläggningstillgångar som till största del är inventarier. Omsättningstillgångarna uppgår till 50 189 447 kr och avser i huvudsak interna kundfordringar. Kundfordringar uppgår till 21 998 512 kr. Förutbetalda kostnader samt upplupna intäkter uppgår till 20 199 879 kr. Vidare finns diverse kortfristiga fordringar om 7 991 056 kr som främst avser ingående moms.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med motsvarande period 2023 har tillgångarna minskat med 7 686 013 kr. Den största minskningen avser kundfordringar och förbetalda kostnader och upplupna intäkter. Storleken på kundfordringarna är beroende av faktureringsstidpunkt. Vanligtvis faktureras både juni och juli i augusti på grund av ledighet under sommarmånaderna, i år tidigare lades faktureringen för vissa verksamhetsområden. De upplupna intäkterna har minskat då verksamhetsområde upphandling och inköp fakturerade fasta tjänster innevarande månad till skillnad från föregående år då de fakturerades i efterskott. Minskningen beror också på en bokning av upplupen intäkt för projekt SIKT2 som avslutades 2023. De förutbetalda kostnaderna har ökat på grund av periodisering av hyra för kontorslokaler oktober-december.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 52 051 496 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 49 367 245 kr varav leverantörsskulderna uppgår till 6 911 334 kr. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter uppgår till 41 411 765 kr.

Jämförelse med föregående år

I jämförelse med föregående år har skulderna minskat med 7 686 013 kr. Minskningen avser främst eget kapital. Eget kapital uppgår till 2 684 251 kr och har minskat med 21 139 551 kr i jämförelse med samma period föregående år. Samtidigt har de kortfristiga skulderna ökat med 13 453 538 kr. Ökningen avser främst upphandling och inköps fasta tjänster som i år till skillnad från föregående år har fakturerats helår och periodiserats. Den ökade leverantörsskulden avser främst hyresfaktura för oktober-december som inte var ankomstregisterad samma period föregående år.

Övrigt

Intern kontroll

Intern kontroll har till största delen skett enligt plan utan att några väsentliga avvikelser har hittats med undantag av större avvikelse inom objektförvaltning av Kontaktcenterplattformen, KCP. Avvikelsen är att avtalad leverantör inte har levererat enligt avtal. Åtgärder från leverantören pågår i dialog med objektförvaltningen.

Vissa kontroller har ännu inte påbörjats och vissa är försenade till följd av personalomsättning. Dessa kontroller beräknas ske under senare del av året.

Övrigt