

**Handläggare** **Till**  
Elisabet Wallgren och Malin Hols Servicenämnden  
Telefon: 08-508 11 659

## Verksamhetsplan 2025 för Servicenämnden

### Förslag till beslut

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsplan 2025 inklusive bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen för godkännande.
2. Servicenämnden anmäler omslutningsförändringar om 326,5 mnkr.
3. Servicenämnden godkänner prislista för serviceförvaltningens tjänster 2025 enligt bilagorna 6, 7, 8 och 9.

Charlotte Goliath  
Förvaltningschef

## Innehållsförteckning

|   |          |
|---|----------|
| <b>Inledning .....</b>  | <b>4</b> |
| KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....                                     | 10       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid ..... | 11       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan .....             | 12       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst .....                                     | 13       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet .....                       | 16       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv .....                   | 18       |
| KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....  | 19       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....                  | 20       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....  | 22       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar .....                            | 23       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer .....                    | 23       |
| KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....                        | 24       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....                        | 25       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....  | 39       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med .....                                  | 40       |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....                           | 41       |

|   |           |
|---|-----------|
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....                        | 45        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....   | 47        |
| KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt ..... | 49        |
| <b>Redovisning av ekonomi.....</b>  | <b>52</b> |
| Nämndens ekonomiska förutsättningar .....   | 52        |
| Investeringar .....   | 56        |
| Försäljningar av anläggningstillgångar.....   | 56        |
| Resultatenheter .....   | 56        |
| Verksamhetsprojekt (driftprojekt) .....   | 56        |
| Budgetjusteringar.....  | 56        |
| Omslutningsförändringar .....   | 56        |
| Medel för lokaländamål.....   | 57        |
| Övriga ekonomiska redovisningar.....  | 57        |
| <b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>  | <b>57</b> |
| <b>Övrigt .....</b>   | <b>59</b> |

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Blankettset SN VP 2025*

*Bilaga 2: Servicenämndens system för intern kontroll 2025*

*Bilaga 3: Väsentlighets- och riskanalys samt internkontroll 2025*

*Bilaga 4: Kompetensförsörjningsplan serviceförvaltningen (2025-2027)*

*Bilaga 5: Plan för upphandling 2025-2027*

*Bilaga 6: Prislista för förvaltningar 2025*

*Bilaga 7: Bilagor fasta priser förvaltningar 2025*

*Bilaga 8: Prislista för bolag 2025*

*Bilaga 9: Bilagor fasta priser bolag 2025*

## Inledning

Verksamhetsplan för servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2025. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2025 och nämnden har formulerat nämndmål till de tre inriktningsmålen,

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

### Direktiv till samtliga nämnder och bolagsstyrelser

Kommunfullmäktiges direktiv till samtliga nämnder och bolagsstyrelser förtydligar vilka särskilt prioriterade områden där förvaltningar och bolag behöver utveckla samverkan och gemensamma processer. Servicenämndens grunduppdrag är att på uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder genomföra gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet. Grunduppdraget ligger därmed i linje med direktiven om att nämnder och bolagsstyrelser ska ge största möjliga nytta för bolagskoncernen och minska sårbarheten i förhållande till förändrade omvärldsförutsättningar.

Att utveckla stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt kräver att ständiga förbättringar och utveckling av processer görs i samverkan mellan serviceförvaltningen, processägare inom stadsledningskontoret och de förvaltningar och bolag som utgör serviceförvaltningens kunder. Servicenämnden arbetar därmed i enlighet med flertalet av kommunfullmäktiges direktiv.

Under året kommer förvaltningen i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv att, genom lokalplanerings tjänster, ge förutsättningar att stävja stadens ökande lokalkostnadsutveckling. Genom lokalplanerings kompetens stärks staden som beställare av verksamhetslokaler och ger stöd till förvaltningar och bolag i effektiv lokalanvändning gällande både koncern- och livscykelperspektiv och med en prioritet att hyra lokaler i stadens egna fastigheter.

Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar samordnat inom staden med upphandling och avtalsförvaltning i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott. Förvaltningen kommer även utveckla stadens leverantörskontroller ytterligare i syfte att bidra till att minska riskerna för välfärdsbrott inom kommunkoncernen.

Servicenämnden bidrar till att nå målen i miljöprogrammet och aktiviteter i enlighet med dess handlingsplaner genom att relevanta miljö- och klimatkrav inkluderas för de centrala avtalsområdena. Andra förvaltningar och bolag stöttas att göra detsamma i gemensamma och verksamhetsspecifika/lokala avtal. Under året kommer det nya miljöprogrammet implementeras på förvaltningen. Kompetens inom miljö- och klimatområdet säkerställs via verksamhetens hållbarhetsfunktion, som också följer utvecklingen på området.

Hållbarhetsfunktionen har för 2025 fått ett tillskott av medel och kan under verksamhetsåret stärka arbetet för att säkra att arbetet inom ramen för stadens inköpsprocesser sker utifrån ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet samt att samma krav ställs på upphandlad

verksamhet som på verksamhet i egen regi. Nämnden bidrar till ökad cirkularitet genom att, i samarbete med kommunstyrelsen, miljö- och hälsoskyddsnämnden och Stockholms Stadshus AB, planera för etablering av en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter och i första hand pröva att driva verksamheten i egen regi.

Under året fortsätter utvecklingen av verksamhetsområde för digitalisering, it och telefoni (DIT) som via tjänster i egen regi stödjer förvaltningar och bolag att arbeta i enlighet med kvalitetsprogrammets inriktningar om ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.

Serviceförvaltningen arbetar för att stärka stadens beredskapsförmåga genom ansvar i sektorsorganisationen, utvecklat krisledningsarbete, kontinuitetshantering samt att stärka kunskap och förmåga i enlighet med ny lagstiftning kopplat till NIS2-direktivet och cybersäkerhetslagen. Förvaltningens roll att ansvara för kommunkoncernens centrala beredskapslager övergår i förvaltningsform och är en viktig del i att successivt stärka stadens beredskapsförmåga.

Verksamhetsområde rekrytering bidrar med kvalitativt stöd till chefer i att hantera stadens kompetensförsörjningsutmaning. I enlighet med förvaltningens kompetensutvecklingsplan fortsätter arbetet med att utveckla och rusta medarbetarna i att vara en del av serviceförvaltningens utvecklade arbetssätt för att klara uppdraget att effektivisera stadens administrativa funktioner på ett kostnadseffektivt sätt, med hög delaktighet, kvalitet och en god arbetsmiljö. Under året kommer förvaltningen implementera stadens nya program för mänskliga rättigheter och handlingsplan mot rasism.

### **Servicekommitténs uppdrag och organisation**

Servicekommittén har i alla frågor målgruppens fokus och för nämnden utgörs målgruppen av kunder som är stadens alla förvaltningar och bolag samt de stockholmare som är i behov av vägledning och information från framförallt Kontaktcenters tjänster. Förvaltningen arbetar nära kunder och processägare i utveckling av tjänsterna utifrån kundernas och invånarnas behov. Tjänsterna ska vara enkla att använda, prisvärda och av god kvalitet. Förvaltningen ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Servicekommitténs kärnverksamhet är i huvudsak administrativa tjänster. På uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder eller bolagsstyrelser svarar servicekommittén för genomförandet av gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet, något som ger värde för hela kommunkoncernen. Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska servicekommittén förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bidra till att bredda nyttjandet. Servicekommittén ska med stöd av Stockholms Stadshus AB under året genomföra aktiviteter för ett breddat nyttjande av tjänster som erbjuds kommunkoncernen, med hänsyn till stordriftsfördelar de kan ge.

Servicekommittén ska inom ramen för sitt uppdrag arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner. Servicekommittén ska säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. Finansiering och prissättning av servicekommitténs tjänster ska utvecklas för att möjliggöra fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet. Ökad transparens i prissättning och fokus på uppföljning av administrativa kostnader

möjliggör långsiktig effektivisering.

Att effektivisera stadens administrativa funktioner kräver att utvecklingsinsatser görs i samarbete mellan serviceförvaltningen, processägare inom stadsledningskontoret och serviceförvaltningens kunder utifrån respektive roller. Kommunstyrelsens strategiska råd för verksamhet inom servicenämnden bereder frågor kring uppdrag och inriktning, som ligger till grund för nämndens arbete inom samtliga verksamhetsområden. Som stöd för att säkerställa styrning och samverkan av serviceförvaltningens uppdrag inom de olika verksamhetsområdena, finns en övergripande styr- och samverkansmodell. Under året kommer samarbete och struktur inom styr- och samverkansmodellen utvecklas med utgångspunkt från den genomlysning av serviceförvaltningen som genomfördes under 2024, projekt GAS.

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

Inom nämndens ansvarsområde finns stadens interna konsultstöd inom rekrytering, lokalplanering och hyresförhandlingsfunktion, digitalisering, it och telefoni (DIT) samt webb- och kommunikationsstöd. Nämnden har ansvaret för Kontaktcenter Stockholm som vägleder och svarar på invånares frågor om stadens verksamheter och service.

Förvaltningen är organiserad i åtta avdelningar varav sju är verksamhetsområden och en är internt verksamhetsstöd. Fyra av verksamhetsområdena har uppdrag som i huvudsak är obligatoriska för stadens övriga nämnder, såsom lönehantering, stadens gemensamma ekonomiadministration, centrala upphandlingar och e-handel samt Kontaktcenter. Tre verksamhetsområden erbjuder enbart frivilliga tjänster vilka utgörs av rekrytering, lokalfrågor och konsultstöd inom digitalisering, it och telefoni samt webb- och kommunikationsstöd.

Från 1 januari 2025 kommer tidigare projekt om etablering av centralt beredskapslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmaterial, livsmedel samt visst förbrukningsmaterial övergå i förvaltningsform. Serviceförvaltningen kommer i samråd med processägare fortsätta utreda och bygga upp ytterligare beredskapsförmåga genom ett centralt beredskapslager.

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

### **Verksamhetsåret 2025**

I beräkningsunderlaget till prislistan 2025 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster. Servicenämnden ska enligt regler för ekonomisk förvaltning beräkna priserna utifrån självkostnad samt utifrån uppdrag i kommunfullmäktiges budget att genom effektivisering sänka priserna motsvarande 1,0 procent. De senaste årens löneökningar samt prognos för lönerörelsens utfall 2025 är utmanande att hantera med rådande effektiviseringskrav och självkostnad har inte genererats. Servicenämnden budgeterar ett underskott på 5,9 mnkr innan resultatöverföringar och en

budget i balans efter resultatöverföringar. Enligt månadsprognos per sista oktober 2024 kommer ingående balans av resultatfonden 2025 uppgå till 19,1 mnkr. För 2025 budgeteras därför att 5,9 mnkr, inom gällande regelverk, tas i anspråk för att hantera utvecklingskostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för genomförande av verksamhetens uppdrag; att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt.

I syfte att utveckla prissättningen för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet så gör serviceförvaltningen kontinuerligt genomlysning av prismodellerna. Under året kommer förvaltningen, i samarbete med processägare, genomföra översyn av prismodell för verksamhetsområde lön och pension.

Under året kommer förvaltningen ytterligare förstärka arbetet med att motverka välfärdsbrottlighet. I upphandlingar, avtalsförvaltning samt i uppdraget om utveckling av leverantörskontroller förstärks arbetet i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa leverantörer.

Serviceämnden kommer under året i samarbete med kommunstyrelsen och S:t Erik Markutveckling AB, planera för etablering av en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter. En del i uppdraget kommer att vara att inventera och samordna de aktiviteter som redan pågår i stadens förvaltningar och bolag. Serviceämndens ambition och roll i uppdraget är att tydliggöra hur och i vilken omfattning en verksamhet för återbruk av byggmaterial i egen regi kan startas under 2025. I uppdraget ligger också att utreda hur verksamheten långsiktigt kan organiseras och stegvis utökas.

### **Verksamhetsområde ekonomi**

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

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

### **Verksamhetsområde lön och pension**

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

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

Verksamhetsområdet har även uppdraget att samordna stadens rapportering kring

arbetsställekoder till Statistiska centralbyrån samt administration av stadens hedersbelöningar.

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

### **Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm**

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

Kontaktcenter verkar inom tre huvudområden, samhällsbyggnadsfrågor, skol- och förskolefrågor och sociala frågor och jobbar för god service med hög tillgänglighet genom en både bred och samlad kompetens. Kontaktcenters medarbetare ges utbildning i bemötande för att säkerställa en effektiv hantering och god samtalsteknik i alla samtal och mail.

Servicehandläggarna har aktuell kunskap om varje sakområde och får kontinuerlig utbildning och har gedigen kompetens av kundservice, vilket skapar förutsättningar för god kvalitet och effektivitet i kundkontakterna. Inom Kontaktcenter pågår ett större förändringsarbete innehållande kompetensbreddning och översyn av arbetssätt i handläggning och gränssnitt till uppdragsgivarna. Syftet är att öka service och tillgänglighet med kortare väntetider för Kontaktcenters målgrupper.

Med ett lyhört lyssnande ut mot stadens invånare och ett anpassat systemstöd för ärendehantering och telefoni kan uppföljning av kundserviceverksamheternas arbete användas så att invånarnas upplevelser är grunden till hur löpande utveckling av kundservice sker. Kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov delges i relevanta fora och kan därmed användas i övriga nämnders verksamhetsutveckling.

### **Verksamhetsområde upphandling och inköp**

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

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

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

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



upphandlade livsmedel och måltider. Verksamhetsområdet ska även bidra till ökad cirkularitet genom att ställa krav på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter och varor som köps in där så är lämpligt och möjligt.

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

### **Verksamhetsområde lokalplanering**

Lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och erbjuder resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov. Verksamheten är en resurs för att stödja förvaltningar och bolag i effektiv lokalanvändning och att säkra resurseffektiva lokalkostnader. Lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst. Under året bör projektledningsstöd till stadsdelsförvaltningarna, särskilt i större underhållsprojekt med Micasa, utvecklas. Verksamheten är även systemförvaltare för stadens lokaladministrativa system LOIS och svarar för den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen på uppdrag av stadsledningskontoret.

### **Verksamhetsområde rekrytering**

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

Verksamheten håller även utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och alla uppdrag utförs enligt stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess. Även under kommande år är det ett starkt fokus på fördomsmedveten rekrytering i samtliga uppdrag. Ett nytt arbetssätt och avtal för screeningtester implementeras tidigt under året, vilket möjliggör användning av tester för urval i tidiga skeden av rekryteringsprocesser med många sökande.

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

Avdelningen för digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder ett operativt stöd i frågor inom digitalisering, it och telefoni till stadens förvaltningar och bolag. Avdelningen erbjuder idag konsulttjänster inom projektledning och verksamhetsutveckling men kommer under 2025 förstärka teamet med ytterligare kompetenser, utifrån verksamheternas behov och i nära samarbetet med processägarna på stadsledningskontoret.

Arbetet utgår från Stockholms stads kvalitetsprogram som är stadens samlade styrdokument för kvalitetsutveckling, innovation samt it och digitalisering.

Enheten webb- och kommunikationsstöd erbjuder tjänster inom webbpublicering och kommunikationsproduktion till stadens förvaltningar och bolag. Verksamheten utvecklas i nära samarbete med processägaren. Tjänsterna erbjuds på konsultbasis och omfattar även rollen publiceringsansvarig och tillfällig kompetensförstärkning samt

tillgänglighetsanpassning av dokument som ska publiceras på stadens webbplatser. I enhetens uppdrag ingår tjänsten särskilt publiceringsstöd vilket innefattar kvalitetskontroll och publicering av vissa innehållsdelar på stadens externa webb.

### **Avdelning för verksamhetsstöd**

Avdelningen ansvarar för förvaltningens interna administration och utvecklar och förvaltar förvaltningsgemensamma processer. Ansvarsområdena omfattar nämndhantering, registratur, dataskydd, budget, ekonomiuppföljning, statistik och fakturering av förvaltningens tjänster. Avdelningen ansvarar även för intern kontroll, HR-frågor, lokal- och inköpsfrågor samt intern service. Vidare har avdelning för verksamhetsstöd uppdraget att leda och driva förvaltningsövergripande verksamhetsutveckling i samarbete med övriga avdelningar inom serviceförvaltningen. Avdelningen stödjer förvaltningen med styrning- och uppföljning inom planeringsprocessen samt är ett stöd i förvaltningens övergripande projektstyrning. Avdelningen ansvarar för samordning av informationssäkerhetsarbetet samt strategisk- och operativ it och telefoni.

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

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

Servicekommittén ska inom ramen för målet *Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* bidra till att stadens invånare får en bra och likvärdig service.

Kommittén erbjuder en lättillgänglig och saklig information till invånarna samt ger vägledning om ett stort antal verksamheter inom staden. Kontaktcenter Stockholm skapar förutsättningar för att barn och ungdomar ska ha jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor och en rik fritid genom uppdraget om kulturskola och kolloverksamhet. Insatserna förväntas bidra med information och vägledning till vårdnadshavare. Kontaktcenter Stockholm ska fortsatt samverka med berörda förvaltningar så att erfarenheter och kunskap om invånarnas behov och frågeställningar sprids och kan användas i övriga verksamheters utveckling.

En likvärdig skola är en förutsättning för att alla elever ska få möjlighet att lyckas i skolan inför vidare studier. Genom verksamhetsområde rekrytering har samtliga chefer inom pedagogiska verksamheter möjlighet att köpa kvalificerat stöd i sina rekryteringar till självkostnadspris och därmed frigöra resurser till kärnverksamheten. Detta bidrar till kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar med återkoppling och besked som borgar för en god kandidatupplevelse.

Kommittén förväntas bidra till det sociala området genom att Kontaktcenter Stockholm är ett kompetenscentrum gällande funktionshinderfrågor. Kontaktcenter vägleder och ger likställig information om stadens omsorg om personer med funktionsnedsättning för invånare under 65 år.

Verksamhetsområde lokalplanering bistår stadens förvaltningar när nya grupp-, service- och

stödboenden planeras och byggs enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL).

Genom att nyttja webb- och kommunikationsstöds tjänster säkerställs att information på stadens webbplatser följer kraven på tillgänglighet till digital offentlig service.

Nämndens insatser bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet med likvärdig information och service för äldre över 65 år, deras anhöriga och övriga intressenter genom Kontaktcenters tjänst Äldre direkt. Under året kommer Kontaktcenter att fortsätta utveckla verksamheten inom ramen för programmet En äldrevänlig stad. Bidraget består i att ge information och vägledning till målgruppen äldre och deras anhöriga avseende stadens tillgängliga stöd och hjälp i vardagen.

Nämnden förväntas bidra till kvalitetssäkrad rekrytering av personal till äldreomsorgen genom att verksamhetsområde rekrytering ger äldreomsorgens chefer möjlighet att få stöd vid rekryteringar.

Nämnden bidrar till att stadens kultur-, idrotts- och föreningsliv är tillgängligt genom Kontaktcenters uppdrag om kulturskolan och att verksamhetsområde lokalplanering är ett beställarstöd i projekt avseende lokaler för kultur- och idrottsverksamhet.

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

Nämndens insatser förväntas bidra till att skapa förutsättningar för att barn och ungdomar ska ha jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor och en rik fritid genom Kontaktcenters uppdrag om kulturskola och kolloverksamhet.

Kontaktcenter ger information och vägledning till stockholmare som är intresserade av kurser inom kulturskolan. I uppdraget ingår bland annat att informera om kursutbud och anmälningsförfarande.

Under inledningen av året kommer kulturskolan utveckla det befintliga digitala verktyget för hantering av ansökningar samt nya kurskatalogen för ökad sökbarhet. De innebär att Kontaktcenters medarbetare kommer utbildas i det nya verktyget.

Kontaktcenter Stockholm ska fortsatt delta och samverka med uppdragsgivare så att erfarenheter och kunskap om invånarnas behov och frågeställningar sprids och kan används i övriga verksamheters utveckling. Kontaktcenter följer löpande kundnöjdheten för svarsgruppen Kollo och Kulturskola.

**Nämndmål: Servicenämnden skapar förutsättningar för att barn och ungdomar ska ha jämlika möjligheter, lika uppväxtvillkor och en rik fritid**

### **Beskrivning**

Genom Kontaktcenter Stockholm ges barn, ungdomar och deras vårdnadshavare information och vägledning i en bredd av frågor, exempelvis skolvalet, kulturskola och kollo. I kontakter

med stockholmarna har Kontaktcenter en bred kunskap om barn och ungdomars vardag, deras förutsättningar och uppväxtvillkor. Kontaktcenter ger support i skolrelaterade e-tjänster.

### **Förväntat resultat**

Genom Kontaktcenter Stockholm ges invånare likvärdig, jämlik och kvalificerad information, vägledning och support. Kontaktcenter Stockholm bidrar till att barn och ungdomar får kännedom om de möjligheter till en rik fritid som finns att tillgå i staden, bland annat genom kollo och Kulturskolans kurser.

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

Nämndens insatser förväntas bidra till likvärdiga och kvalitetssäkrade möjligheter i förskolan och skolan genom Kontaktcenters Stockholms uppdrag att ge information, vägledning och service till barn och deras vårdnadshavare om förskola och skola samt genom verksamhetsområde rekryterings insatser när Stockholms stad rekryterar personal till förskola och skola.


Kontaktcenter Stockholm kommer fortsättningsvis delta och samverka i gemensamma forum tillsammans med förskolenämnden, utbildningsnämnden, kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna. Utifrån Kontaktcenters kunskap om vilka frågor föräldrar och vårdnadshavare har kommer verksamheten under året att bidra med den samlade kunskapen i arbetet med att förbättra innehållet i stadens tjänster för att hitta och jämföra skolor. Kontaktcenters kunskaper om invånarnas frågor är efterfrågad data i stadens verksamhetsutveckling. Kontaktcenter kommer därför även fortsätta arbetet med att strukturera den data verksamheten genererar som input till uppdragsgivarnas verksamhetsutveckling.

Kontaktcenter fortsätter att kompetensbreda medarbetare i skol- och förskolefrågor för att erbjuda snabb hantering och god service till föräldrar och vårdnadshavare.

Under 2025 kommer skolplattformen fasas ut och ersättas med digitala verktyg och appar där Kontaktcenter inom tjänsten vårdnadshavarsupport kommer att ge vägledning i frågor och tillämpning av de digitala verktygen.

En likvärdig skola är en förutsättning för att alla elever ska få möjlighet att lyckas i skolan inför vidare studier. Genom förvaltningens verksamhetsområde rekrytering har samtliga chefer inom pedagogiska verksamheter möjlighet att köpa kvalificerat stöd i sina rekryteringar till självkostnadspris och därmed frigöra resurser till kärnverksamheten. Detta bidrar till kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar med återkoppling och besked som borgar för en god kandidatupplevelse.

Verksamhetsområde rekrytering kommer tidigt under verksamhetsåret implementera det nya arbetssättet och avtalet för screeningtester. Detta kommer möjliggöra användning av tester för urval i tidiga skeden av rekryteringsprocessen. Det är särskilt intressant när det är många sökande och kommer att vara relevant för användning i rekryteringar till pedagogiska tjänster. En av stadsdelsförvaltningarna har under föregående år testat detta med gott resultat.

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  |
|---|------------|------------|
|  Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden och utbildningsnämnden förbättra innehållet i stadens tjänst för att hitta och jämföra skolor, så att vårdnadshavare kan ta del av relevanta kvalitetsmått, driftsform och annan information om verksamhetens kvalitet | 2025-01-01 | 2025-12-31 |

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till likvärdiga och kvalitetssäkrade möjligheter i förskolan och skolan

### Beskrivning

Kontaktcenter Stockholm bidrar till likvärdig service inom förskolan och skolan. Genom kontakter med stockholmarna finns stor insikt kring vilka frågor föräldrar och vårdnadshavare har. Denna kunskap kan användas brett i staden för utveckling och kvalitetssäkring i förskolan och skolan.

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

Verksamhetsområde rekrytering levererar kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar. När verksamhetsområdet är involverat får kandidaterna kontinuerlig återkoppling under processen. 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 Kontaktcenter Stockholm ges föräldrar och vårdnadshavare möjlighet till kvalitetssäkrad och likvärdig information om stadens förskolor och skolor. Kunskap från kontakter med invånare ger underlag för stadens verksamhetsutveckling.

Genom verksamhetsområde rekrytering ges stadens förskolor och skolor möjlighet att nyttja ett kvalitetssäkrat stöd vid rekrytering av chefer och medarbetare som rektorer, biträdande rektorer, förskollärare, barnskötare och lärare.

| Indikator  | Årsmål | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|--|--------|---------------------|--------------|
| Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil | 86 %   |                     | År           |

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

Nämnden förväntas bidra till det sociala området genom att Kontaktcenter Stockholm

omhändertar funktionshinderfrågor och vägleder samt ger likställig information om stadens omsorg om personer med funktionsnedsättning för invånare under 65 år. Verksamhetsområde rekrytering levererar kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar och verksamhetsområde lokalplanering bistår stadens förvaltningar när nya grupp-, service- och stödboenden planeras och byggs enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL). Genom att nyttja serviceförvaltningens webb- och kommunikationsstöds tjänster säkerställs att information på stadens webbplatser följer kraven på tillgänglighet till digital offentlig service.

Kontaktcenter Stockholm fortsätter sitt förändringsarbete med att utveckla medarbetarna och kompetensbredda fler inom svarsgruppen funktionsnedsättning för att möta målgruppens behov av stöd och vägledning gällande funktionshinderfrågor. Kompetensbreddningen ska leda till att målgruppen får svar snabbare och därmed underlätta i vardagen för de som behöver stöd.

Serviceutskottet bidrar på olika sätt till målet om att Stockholm är en stad som är tillgänglig för alla oavsett funktionsförmåga. Inom Kontaktcenter bedrivs arbetet med fokus på vissa svarsgrupper i enlighet med Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Inom ramen för programmets fokusområde *Rätten till kommunikation samt tillgång till ny teknik ryms* Kontaktcenters information som omfattar bland annat regelverk, ansökningsprocesser, olika former av insatser såsom stöd i och utanför hemmet, boendeformer, hjälp i vardagen och stöd till anhöriga. Invånare blir även vägleda till övriga instanser inom och utanför staden. För att öka tillgänglighet och säkerställa att invånare vid behov får snabb kontakt har Kontaktcenter ett separat menyval för skyndsamma telefonsamtal dagtid.

Inom svarsgruppen överförmyndarfrågor kompetensutvecklar Kontaktcenter fler medarbetare som kan svara på målgruppens frågor. I samarbete med överförmyndarförvaltningen pågår ett gemensamt utvecklingsarbete för att möta målgruppens förväntningar och behov av information och vägledning från staden. Översyn av gränssnitt och effektiviserat arbetssätt genomförs kontinuerligt för att möta målgruppens behov från både Kontaktcenter och överförmyndarförvaltningen.

Samarbete med uppdragsgivare tillsammans med kompetensbreddning av medarbetare ska leda till att målet för antalet invånare som är nöjda med service och tillgänglighet ökar.

Verksamhetsområde rekrytering ger socialtjänstens chefer möjlighet att få stöd vid rekrytering, vilket frigör tid för fokus på kärnverksamheten och ledarskap av befintlig personal.

Verksamhetsområde lokalplanering har i uppdrag att planera, projektleda och hyresförhandla nya grupp-, service- och stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL). Uppdraget kommer från socialnämnden som har beställansansvaret. Eftersom det finns ett stort behov av nya boenden kommer utbyggnaden att pågå under många år. Lokalplanering har stor kompetens och erfarenhet av denna typ av boenden och har även tagit fram det nu gällande lokalprogrammet. Därför kan lokalplanering även bistå med stöd i olika sak- och utvecklingsfrågor rörande lokaler och

bostäder inom denna verksamhet.

**Nämndmål:** Servicenämnden bidrar till att det sociala området är likvärdigt, tillgängligt och kvalitetssäkrat

### Beskrivning

Kontaktcenter Stockholm bidrar till likvärdig service gällande funktionshinderfrågor och överförmyndarfrågor. Nämnden bidrar även till målen i Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2024-2029, bland annat genom Kontaktcenter Stockholms, verksamhetsområde lokalplanerings och webb- och kommunikationsenhetens verksamheter.

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 positivt framåt. Det finns möjlighet till strukturerad digital referenstagning där ID-kontroll och bedrägerikontroller görs.

### Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter Stockholm 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 verksamhetsområde rekrytering ges stadens socialtjänst möjlighet att nyttja ett kvalitetssäkrat stöd vid rekrytering av chefer och medarbetare.

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

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

| Indikator   | Årsmål | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|---|--------|---------------------|--------------|
| Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinderfrågor ska vara hög och stabil | 85 %   |                     | År           |
| Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil   | 73 %   |                     | År           |

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


Nämnden förväntas bidra till att Stockholm ska vara en bra stad att åldras i genom kvalitetssäkrad rekrytering av personal till äldreomsorgen samt genom att verksamhetsområde rekrytering ger äldreomsorgens chefer möjlighet att få stöd vid rekryteringar. Det frigör tid till förmån för fokus på kärnverksamheten och ledarskapet av befintlig personal. Ambitionen för verksamhetsåret är att fler chefer i stadsdelsförvaltningarna ska nyttja stödet och på det sättet ge förutsättningar för kvalitativ kompetensförsörjning och en god kandidatupplevelse. Under året kommer även stöd till rekrytering av sommarvikarier till äldreomsorgen prövas och utvärderas.

Nämnden bidrar även med insatser via Kontaktcenter Stockholm Äldre direkt som omfattar att ge tillgänglig, likvärdig information och vägledning om stadens äldreomsorg till äldre över 65 år och deras anhöriga. Kontaktcenter Äldre direkt är ett kompetenscentrum som informerar och vägleder om stadens utbud av äldreomsorg, stadens avgiftssystem och fakturor för äldreomsorg samt ger individspecifik information, efter sekretessprövning, i de fall invånare har frågor om ett pågående ärende hos en stadsdelsförvaltning. Kontaktcenter Äldre direkt är, för merparten av stadsdelsnämndernas invånare, första kontakt för stadens äldreomsorgsfrågor.

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

Under året kommer Kontaktcenter att fortsätta utveckla verksamheten inom ramen för programmet En äldrevänlig stad. Verksamheten bidrar främst till programmets utvecklingsområde kommunikation och information. Bidraget består i att ge information och vägledning till målgruppen äldre och deras anhöriga avseende stadens tillgängliga stöd och hjälp i vardagen. Att alla stadsdelsförvaltningar ska ange Äldre direkt som första kontakt i äldreomsorgsfrågor är ett led i pågående utvecklingsarbete. För att ytterligare utveckla verksamheten i linje med kommunfullmäktiges mål samt antagna program pågår ett större förändringsarbete inom Kontaktcenter. Verksamheten gör en kompetensbreddning och översyn av arbetssätt i handläggning och gränssnitt till stadsdelsförvaltningarna med syfte att öka service och tillgänglighet med kortare väntetider för målgruppen äldre och deras anhöriga.

Kontaktcenter fortsätter även samverka med äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna för att möta förväntan på snabbare service och kortare väntetider för målgruppen till Äldre direkt. Under året kommer samarbetet att fördjupas för att även inkludera översyn av vilka möjligheter som finns för enskilda att skyndsamt komma i direkt kontakt med ansvarig biståndshandläggare.

| <b>Aktivitet</b>   | <b>Startdatum</b> | <b>Slutdatum</b> |
|--|-------------------|------------------|
|  Servicenämnden ska i samarbete med äldrenämnden och berörda stadsdelsnämnder förbättra samarbete och arbetssätt avseende Äldre direkt och stadens medborgarkontakter gällande äldreomsorg. I arbetet ska | 2025-01-01        | 2025-12-31       |



| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum |
|--|------------|-----------|
| ingå att skapa bättre rutiner och uppföljning, korta väntetiderna samt möjliggöra för enskilda att skyndsamt komma i direkt kontakt med ansvarig biståndshandläggare |            |           |

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till kvalitetssäkrad rekrytering av personal till äldreomsorgen

### 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 positivt framåt. Det finns möjlighet till strukturerad digital referenstagning där ID-kontroll och bedrägerikontroller görs.

### Förväntat resultat

Genom verksamhetsområde rekrytering ges stadens äldreomsorg möjlighet att nyttja ett kvalitetssäkrat stöd vid rekrytering av medarbetare och chefer.

| Indikator  | Årsmål | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|--|--------|---------------------|--------------|
| Antal stadsdelsförvaltningar som tagit hjälp vid chefsrekrytering till äldreomsorgen           | 8      |                     | År           |
| Antal stadsdelsförvaltningar som tagit hjälp vid rekrytering av medarbetare till äldreomsorgen | 7      |                     | År           |

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  |
|--|------------|------------|
| Verksamhetsområde rekrytering ska stötta minst en stadsdelsförvaltning i rekrytering av sommarvikarier till äldreomsorgen. Arbetet ska utvärderas som underlag för eventuellt erbjudande till fler stadsdelsförvaltningar. | 2025-01-01 | 2025-05-31 |

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

### Beskrivning

Kontaktcenter Stockholm bidrar till att skapa förutsättningar för en äldrevänlig stad som är bra att åldras i.

### Förväntat resultat

Kontaktcenter Stockholm bidrar till en äldreomsorg av god kvalitet genom att tillhandahålla likvärdig information och service för äldre, deras anhöriga och övriga intressenter.

Kontaktcenter Stockholm bidrar även till information- och kunskapsöverföring som kan nyttjas inom staden för god omsorg och trygghet för stadens äldre.

En väg in för samtliga äldrefrågor i staden bidrar till att nå stadens intentioner gällande en äldrevänlig stad, med en inkluderande och tillgänglig miljö som främjar ett aktivt liv, hela livet.

| Indikator   | Årsmål | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|---|--------|---------------------|--------------|
| Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil                        | 85 %   |                     | År           |
| Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor | 11     |                     | År           |

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

Nämnden bidrar till att stadens kultur-, idrotts- och föreningsliv är tillgängligt genom Kontaktcenter Stockholms uppdrag om kulturskolan och att verksamhetsområde lokalplanering är ett beställarstöd i projekt avseende lokaler för kultur- och idrottsverksamhet.

Kontaktcenter ska säkerställa god kompetens och tillgänglighet till vårdnadshavare som har frågor om kulturskolan för att kunna ge god vägledning och information i frågor kopplat till kulturskolans utbud.

Under inledningen av året kommer kulturskolan implementera en ny version av det digitala verktyget där alla ansökningar hanteras. Den nya kurskatalogen kommer även förbättras för invånarna genom att kurserna ska bli sökbara på ett enklare sätt. Kontaktcenter kommer ge information och vägledning med syfte att stödja målgruppens tillämpning av den utvecklade funktionaliteten.

Lokalplanering genomför uppdrag avseende lokaler för kultur- och idrottsverksamhet. Exempelvis har lokalplanering i uppdrag att vara verksamhetens projektledare i den pågående renoveringen och ombyggnaden av byggnadsminnesförklarade Stockholms stadsbibliotek som har mycket högt arkitektoniskt och kulturhistoriskt värde.

Verksamhetsområde lokalplanering genomför också uppdrag som att förbättra lokalers akustik, rita och beställa inredning, utföra tillgänglighetsinventeringar samt att leda projekt.

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att stadens kultur-, idrotts- och föreningsliv är tillgängligt

### Beskrivning

Nämnden beaktar Stockholms stads program för idrott, motion och friluftsliv 2024-2028 och bidrar till att uppfylla intentionerna i programmet.

### Förväntat resultat

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

Verksamhetsområde lokalplanering bidrar med resurseffektivt beställarstöd i lokalprojekt inom verksamheter för idrott och kultur. Som del i beställarstödet säkras tillgänglighetsaspekter bland annat genom funktionshinderinventeringar.

| Indikator  | Årsmål | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|--|--------|---------------------|--------------|
| Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande kulturskolan ska vara hög och stabil | 85 %   |                     | År           |

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

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

Genom verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar nämnden till att Stockholm ska bli klimatpositivt och till att främja stockholmarnas hälsa, bland annat genom att bidra till giftfria verksamheter. Detta görs genom att upphandlade tjänster och varor uppfyller miljökraven i enlighet med stadens miljöprogram och tillhörande handlingsplaner, i vilket verksamhetens hållbarhetsfunktion fyller en viktig roll. Därigenom bidrar nämnden även till att de globala målen i Agenda 2030, om hållbar konsumtion och produktion samt om att bekämpa klimatförändringarna, kan nås.

Verksamheten arbetar i nära samarbete med andra expertfunktioner i staden, bland annat för att utveckla dialog med marknaden i syfte att minska utsläppen från transportsektorn. Upphandling och inköp ställer även krav på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner vid upphandlingar i syfte att successivt fasa ut fossila bränslen, vilket bidrar till att nå kommunfullmäktiges uppsatta mål om en fossilbränslefri organisation 2030. Verksamheten bidrar även till att framkomligheten ökar genom att vid upphandling ställa krav på effektiva leveransers.

Nämndens arbete väntas även bidra till att den biologiska mångfalden ökar genom att säkerställa att centralt upphandlade avtal för livsmedel säkrar tillgång till ekologiska

livsmedel, livsmedel med lägre klimatpåverkan samt livsmedel där djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i livsmedelsproduktionen motsvarar svensk nivå. Avtalen följer stadens matstrategi och Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk har beaktats. Verksamhetens arbete med mallar underlättar upphandling och uppföljning av måltidsverksamheter vilket bidrar i arbetet för att nå målsättningen om ökad andel ekologiska måltider. Verksamhetsområde upphandling och inköp deltar även i arbetet med den reviderade matstrategin och i kommande livsmedelsupphandling.

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

Nämnden bidrar till att stadens egen organisation ska vara helt fossilbränslefri senast år 2030 genom att relevanta miljö- och klimatkrav inkluderas för de centrala avtalsområdena. Nämnden stödjer, genom verksamhetsområde upphandling och inköp, även andra nämnder och bolagsstyrelser i att göra detsamma i gemensamma och verksamhets-specifika/lokala avtal. Kompetens inom miljö- och klimatområdet säkerställs via servicenämndens hållbarhetsfunktion, som också följer utvecklingen på området. Då ytterligare medel tillförs hållbarhetsfunktionen under 2025 kan funktionen växla upp arbetet med att möta stadens ambitioner gällande hållbarhet och sociala krav i samband med upphandling. Under året ska stadens nya miljöprogram implementeras på förvaltningen, vilket väntas leda till en generell kompetenshöjning inom området.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till att fossila bränslen successivt kan fasas ut genom att i upphandlingar ställa höga krav på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner, samt krav som syftar till att minska andelen plastprodukter och plastförpackningar. Vid upphandling av plastprodukter och plastförpackningar ska, där så är möjligt, dessa bytas ut mot miljömässigt bättre produkter och plastprodukter ska på sikt fasas ut. Den plast som köps ska följa stadens handlingsplan för hållbar plastanvändning. För att bidra till ökad cirkularitet ställs krav på hållbar design samt möjlighet till återbruk eller återtillverkning av de produkter och varor som köps in, där så är lämpligt och möjligt.

Nämnden har fått i uppdrag av kommunfullmäktige att, i samarbete med kommunstyrelsen och S:t Erik Markutveckling AB, planera för etablering av en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter och i första hand pröva att driva verksamheten i egen regi. Arbetet kommer ske i samarbete med berörda nämnder och bolagsstyrelser och syftar till att stödja omställningen till ett cirkulärt samhälle. Initialt kommer arbetet göras i samarbete med kommunstyrelsen, Stockholms Stadshus AB och miljö- och hälsoskyddsnämnden för att ta fram ett förslag på hur uppdraget ska definieras, styras och finansieras. En del i uppdraget kommer att vara att inventera och samordna de aktiviteter som redan pågår i stadens förvaltningar och bolag. Servicenämndens ambition och roll i uppdraget är att tydliggöra hur och i vilken omfattning en verksamhet för återbruk av byggmaterial i egen regi kan startas under 2025. I uppdraget ligger också att utreda hur verksamheten långsiktigt kan organiseras och stegvis utökas.

Nämnden fortsätter att delta i en aktivitet som drivs av miljö- och hälsoskyddsnämnden, som avser att implementera förslag utifrån föregående års budgetuppdrag om att kartlägga de

materialflöden i staden som har störst miljö- och klimatpåverkan. I aktiviteten ingår även att ta fram förslag på åtgärder för ökad resurseffektivitet och cirkulära materialflöden. Nämnden deltar även i kommunstyrelsens aktivitet om att utveckla krav på låg miljö- och klimatpåverkan vid upphandling, samt system- och metodstöd för att underlätta klimat- och resurssmarta val vid inköp.

Mätmetod för inköpta förbrukningsartiklar i plast i stadens verksamheter kommer att utvecklas under året och årsmål för denna indikator kommer att tas fram när mätmetoden är fastställd.

| Indikator   | Årsmål                                  | KF:s årsmål år 2025                     | Periodicitet |
|---|---|---|--------------|
| Andel upphandlingar som bidrar till cirkularitet            | 25 %                                    | Tas fram av nämnd/styrelse              | År           |
| Inköpta förbrukningsartiklar i plast i stadens verksamheter |   | Fastställs 2025                         | År           |
| Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel                   | 1,5 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel | 1,5 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel | År           |

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  |
|--|------------|------------|
| Kommunstyrelsen ska i samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden och servicenämnden utveckla krav på låg miljö- och klimatpåverkan vid upphandling, samt system- och metodstöd för att underlätta klimat- och resurssmarta val vid köp  | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Miljö- och hälsoskyddsnämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen, servicenämnden, Stockholm Vatten och Avfall AB och i samråd med andra berörda nämnder och bolagsstyrelser implementera förslag utifrån föregående års budgetuppdrag om att kartlägga de materialflöden i staden som har störst miljö- och klimatpåverkan och ta fram förslag på åtgärder för ökad resurseffektivitet och cirkulära materialflöden   | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Servicenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och S:t Erik Markutveckling AB, och i samråd med arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, trafiknämnden, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder, Micasa Fastigheter i Stockholm AB, SISAB och Stockholm Vatten och Avfall AB planera för etablering av en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter och i första hand pröva att driva verksamheten i egen regi | 2025-01-01 | 2025-12-31 |

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

### Beskrivning

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

Kompetens inom miljö- och klimatområdet säkerställs via servicenämndens

hållbarhetsfunktion som kan bidra med att säkerställa såväl hållbarhetskrav som sociala krav i samband med upphandlingar.

### Förväntat resultat

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


| Aktivitet                             | Startdatum | Slutdatum  |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Implementera stadens nya miljöprogram | 2025-01-01 | 2025-12-31 |

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

Nämnden bidrar till att stadens biologiska mångfald ska öka genom att ställa krav i samband med upphandling.

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

Verksamhetsområdet fortsätter att delta i arbetet med att ta fram en reviderad matstrategi. Under 2025 kommer den nya livsmedelsupphandlingen att påbörjas, vilken kommer att utgå från den reviderade matstrategin. Vidare kommer upphandling och inköp även utveckla metod och arbetssätt för upphandling i syfte att främja mer närodlad, växtbaserad, ekologisk och säsongbaserad mat.

| Indikator   | Årsmål | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|---|--------|---------------------|--------------|
|  Andel inköpta ekologiska livsmedel i kronor | 70 %   | 70 %                | År           |

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

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

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

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

Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar i nära samarbete med miljö- och hälsoskyddsnämnden och de expertfunktioner som är etablerade. Hållbarhetsfunktionen som finns inom verksamheten har en viktig roll i att väl avvägda miljö- och klimatkrav ställs i alla de upphandlingar där verksamhetsområdet har möjlighet att påverka. Samarbetet med miljö- och hälsoskyddsnämnden omfattar även en utvecklad dialog med marknaden för att minska utsläppen från transportsektorn och nå de uppsatta målen om en fossilbränslefri organisation 2030.

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

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

### Beskrivning

Servicenämnden 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.

| Indikator  | Årsmål | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|--|--------|---------------------|--------------|
| Öka antalet upphandlingar med krav på fossilfrihet i de varuleveranser som går till stadens verksamheter |        |                     | År           |

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

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

Hållbarhetsfunktionen inom verksamhetsområde upphandling och inköp säkerställer att krav i upphandling ställs i enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner.

Verksamhetsområdet kommer då bidra till att de produkter som finns i stadens inköpssystem ska vara fria från PFAS, ftalater och bisfenoler. En successiv utfasning av sådana produkter har skett genom dialog med upphandlade leverantörer samt ett gediget uppföljningsarbete för att på sikt fasas ut helt. Genom att verksamhetsområdet ställer krav i enlighet med handlingsplan för plast och handlingsplan för minskning av mikroplaster bidrar nämnden till att stockholmarnas hälsa främjas.

Verksamhetsområdet kommer att förtydliga befintlig kravställning på miljöanpassade däck. Detta för att ytterligare minska användning av dubbdäck som därmed minskar slitage på vägbanor och därmed minskar både partiklar i luften och underhållsintervall av vägbanor.

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

### **Beskrivning**

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

### **Förväntat resultat**

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

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

Servicenämnden ska inom ramen för målet *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* svara för genomförandet av gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet. Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska servicenämnden förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bidra till att bredda nyttjandet.

I beräkningsunderlaget till prislstan 2025 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster. Serviceförvaltningen ska enligt regler för ekonomisk förvaltning beräkna priserna utifrån självkostnad samt utifrån uppdrag i kommunfullmäktiges budget att genom effektivisering sänka priserna motsvarande 1,0 procent. De senaste årens löneökningar samt prognos för lönerörelsens utfall 2025 är utmanande att hantera med rådande effektiviseringskrav och självkostnad har inte genererats.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation och den fortsatta uppbyggnaden av verksamhetsområdets hållbarhetsfunktion säkrar att arbetet inom ramen för stadens inköpsprocesser sker utifrån ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet.

Under året kommer förvaltningen ytterligare förstärka arbetet med att motverka



välfärdsbrottslighet. I upphandlingar, avtalsförvaltning samt utveckling av leverantörskontroller utvecklas arbetet i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa leverantörer.

Genom att verksamhetsområde lokalplanering erbjuds resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov och verksamheten är en resurs för att stödja förvaltningar och bolag i effektiv lokalanvändning och i att säkra resurseffektivitet avseende lokalkostnader. Under 2025 kommer Micasa att inleda det omfattande arbetet med att renovera sina vård- och omsorgsboenden. Inför detta arbete har kommunfullmäktige uttalat att stadsdelsnämnderna bör beställa projektledningsstöd från servicenämnden.

Från 1 januari 2025 övergår uppdraget med centralt beredskapslager från projektform till en del av den ordinarie förvaltningen inom avdelning upphandling och inköp. Förvaltningen ska under året, i samråd med stadsledningskontoret, fortsätta utreda och bygga upp ytterligare beredskapsförmåga genom ett centralt beredskapslager. Förvaltningen kommer under året att säkerställa ett gott samarbete mellan sektorsorganisationen och det centrala beredskapslaget. Båda områdena är under uppbyggnad och kan ha dragkraft av varandra för att gemensamt bidra till stadens övergripande beredskapsförmåga.

Nämndens verksamheter bidrar till att nå flera av Agenda 2030s mål, som exempelvis minskad klimatpåverkan, samt till att stärka de mänskliga rättigheterna och skapa tillit genom att motverka välfärdsbrott.

Under 2024 har Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna (MR-programmet) tagits fram och handlingsplaner för programmet förväntas under 2025. Programmet ska ge vägledning i nämndernas arbete med att säkerställa de mänskliga rättigheterna. Under kommande verksamhetsår höjs ambitionen med att säkerställa de mänskliga rättigheterna genom MR-programmets fokusområden, bland annat genom att förankra programmet i förvaltningen och genom verksamhetsanpassad implementering.

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

Nämndens insatser förväntas bidra till att Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd genom att effektivisera stadens administrativa funktioner. Detta görs genom att tillhandahålla obligatoriska tjänster i enlighet med gällande uppdragsbeskrivningar samt genom förvaltningens frivilliga konsulttjänster. Nämndens tjänsteutbud och prissättning utgår från fullmäktiges uppdrag om att säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service. 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.




Serviceförvaltningens intäkter utgörs av försäljningsintäkter vilka regleras i prislista för serviceförvaltningens tjänster. I beräkningsunderlaget till prislistan 2025 har



serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster. Serviceförvaltningen ska enligt regler för ekonomisk förvaltning beräkna priserna utifrån självkostnad samt utifrån uppdrag i kommunfullmäktiges budget att genom effektivisering sänka priserna motsvarande 1,0 procent. De senaste årens löneökningar samt prognos för lönerörelsens utfall 2025 är utmanande att hantera med rådande effektiviseringskrav och självkostnad har inte genererats. Serviceförvaltningen budgeterar ett underskott på 5,9 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. För 2025 budgeteras därmed att 5,9 mnkr, inom gällande regelverk, tas i anspråk för att hantera utvecklingskostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för genomförande av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt.

Avdelningen för digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder ett operativt stöd i frågor inom digitalisering, it och telefoni till stadens förvaltningar och bolag. Under 2025 kommer verksamheten förstärkas med ytterligare kompetenser och tjänsteerbjudanden. Kompetensförstärkning och utvecklat tjänsteutbud sker med utgångspunkt i verksamheternas behov och i nära dialog med processägarna på stadsledningskontoret.

I syfte att utveckla prissättningen för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet gör serviceförvaltningen kontinuerligt genomlysning av prismodellerna. I framtagande av prislista för 2025 har den nya prismodellen för Kontaktcenter inarbetats. Prismodellens beräkningsgrunder och effekter kommer följas noga i den ekonomiska uppföljningen under året.

Under första halvåret kommer förvaltningen, i samarbete med processägare, genomföra översyn av prismodell för verksamhetsområde lön och pension. Syftet är att genomlysna nuvarande prismodell och säkra en prissättning som är transparent, rättvisande och som kan ge stöd i styrning för effektiva och korrekta arbetsätt inom staden.

| Indikator   | Årsmål  | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|---|---------|---------------------|--------------|
|  Nämnens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar | 100 %   | 100 %               | Tertial      |
|  Nämnens budgetföljsamhet före resultatöverföringar  | 100 %   | 100 %               | Tertial      |
|  Nämnens prognossäkerhet T2                          | +/- 1 % | +/- 1 %             | År           |

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  |
|---|------------|------------|
|  Kommunstyrelsen ska i samarbete med servicenämnden uppdatera och förtydliga processen för lokalprojekt till stöd för beställande nämnder  | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
|  Socialnämnden och äldrenämnden ska i samarbete med servicenämnden och kommunstyrelsen utreda förutsättningarna för att erbjuda WiFi i särskilda boenden, med fokus på brukarnas egna lägenheter | 2025-01-01 | 2025-12-31 |

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

### **Beskrivning**

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

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

Verksamhetsområde rekrytering erbjuder professionellt rekryteringsstöd till hela eller delar av rekryteringsprocessen för rekrytering av stadens alla medarbetar- och chefsroller. Stödet erbjuds i olika definierade paket eller skräddarsytt mot timarvode. Verksamheten utvecklas tillsammans med stadens förvaltningar och bolag. Kund- och kandidatupplevelsen är högt prioriterad i uppdragen och följs upp löpande. Kunderna ska uppleva ett kvalificerat stöd i sina rekryteringsbeslut och se verksamhetsområdet som förstahandsvalet när rekryteringsstöd köps.

Verksamheten håller även utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och alla uppdrag utförs enligt stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess. Även under kommande år är det ett starkt fokus på fördomsmedveten rekrytering i samtliga uppdrag. Ett nytt arbetssätt och avtal för screeningtester implementeras tidigt under året, vilket möjliggör användning av tester för urval i tidiga skeden av rekryteringsprocesser med många sökande.

Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministrativa riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar. Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder verksamhetsområdet även kundanpassade lösningar 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 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. Tjänsteutbudet utvecklas kontinuerligt utifrån kundernas behov och i dialog med processägaren.

### **Förväntat resultat**

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

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

### **Kommentar**

#### **Avdelning för digitalisering, it och telefoni**

Avdelningen för digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder ett operativt stöd i frågor inom digitalisering, it och telefoni till stadens förvaltningar och bolag. Avdelningen erbjuder interna konsulttjänster inom projektledning och verksamhetsutveckling och kommer under 2025 förstärka teamet med ytterligare kompetenser och tjänsteerbjudanden. Kompetensförstärkning och utvecklat tjänsteutbud sker med utgångspunkt i verksamheternas behov och i nära dialog processägarna på stadsledningskontoret. Utifrån verksamheternas behov kommer avdelningen initialt att fokusera på att utveckla kompetenser inom dataskydd, it-arkitektur/it-säkerhet/informationssäkerhet samt stöd inom systemarkitektur och systemutveckling. Kompetensförstärkningen ska dels kunna ge stöd inom utveckling av e-tjänster men också delta i arbetet att utveckla ett framtida designsystem inom projektet för digital service. Under året kommer avdelningen utreda eventuell fortsatt utvecklat tjänsteerbjudande, som till exempel projektkontor (PMO) och kompetensteam inom stadens fokusområden.

Enheten webb- och kommunikationsstöd erbjuder kvalitativa och prisvärda tjänster inom webbpublicering och kommunikationsproduktion. Inom verksamheten finns resurser och kompetens för produktion av texter och original för olika format och kanaler. Även webbutveckling och produktion av e-utbildningar ingår i tjänsteutbudet. Medarbetarna är experter på stadens webbplatser, skrivregler och grafiska profil och kompetensutveckling sker löpande i takt med att nya digitala verktyg och plattformar tillkommer.

Verksamheten har ett nära samarbete med processägaren och uppdraget tydliggörs i en uppdragsbeskrivning. Tjänsterna omfattar även rollen publiceringsansvarig i stadens webborganisation och tillfällig kompetensförstärkning samt tillgänglighetsanpassning av dokument som ska publiceras på stadens webbplatser.

Uppdraget särskilt publiceringsstöd innefattar att kvalitetssäkra och publicera vissa delar på stadens externa webb, bland annat kalendarier som samlar aktuella händelser och aktiviteter som arrangeras för stockholmarna. Särskilt publiceringsstöd nyttjas av förvaltningarna och

finansieras av processägaren.

### **Verksamhetsområde ekonomi**

Verksamhetsområde ekonomi erbjuder konsulttjänster med hög tillgänglighet och kostnadseffektivitet, i stadens egen regi inom det ekonomiadministrativa området. Målet med tjänsterna är att bidra till att effektivisera stadens gemensamma ekonomiadministration.

Tjänster erbjuds i princip inom samtliga verksamhetens tjänsteområden: leverantörsreskontra, kundreskontra, ekonomiservice (redovisning, anläggningsredovisning, tid och projekt samt systemförvaltning) och stadens hyresadministration för andrahandsuthyrning. Utöver befintliga tilläggstjänster kan verksamheten erbjuda tjänster som formas utifrån kundens särskilda behov inom det ekonomiadministrativa området.

### **Verksamhetsområde lokalplanering**

I Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad har kommunfullmäktige definierat uppdraget i lokalfrågor på följande sätt: ”Servicenämnden är genom verksamhetsområdet lokalplanering stadens beställarstöd i lokalfrågor vilket innebär att de fungerar som internkonsulter till stadens nämnder och bolagsstyrelser i deras roll som hyresgäster.”

I kommunfullmäktiges budget för 2025 har kommunfullmäktige lagt till följande skrivning: ”I detta ingår också att stadsdelsnämnderna bör beställa projektledningsstöd vid nya lokalprojekt, särskilt större underhållsprojekt med Micasa.” Omfattning och innehållet i det är i nuläget svårt att bedöma. Lokalplanering kommer därför under början av året därför träffa samtliga stadsdelsförvaltningar för att kunna göra en bedömning.

Lokalplanering kan ge förvaltningarna stöd i alla frågor som uppstår i en lokalprocess. Utöver det kan även stöd ges i den förändringsprocess som blir följden av lokalprojekt. Lokalplanering håller samman lokalprojekt och anpassar stödet utifrån förvaltningens behov och den aktuella lokalförändringen genom en projektledare. De tjänster lokalplanering tillhandahåller ses ständigt över, anpassas och kompletteras för att passa förvaltningarna behov.

Genom lokalplanerings inredningsarkitekter tas förslag fram till möblering vilket inkluderar underlag och listor för upphandling eller inköp av möbler. Lokalplanering prioriterar att återbruka möbler och administrerar även renovering av möbler. Arkitekterna kan även ta fram förslagsskisser och gestaltning för ombyggnader.

Lokalplanering är en frivillig tjänst och är helt beroende av att förvaltningarna beställer uppdrag. Normalt genomförs cirka 130 uppdrag under ett år. En stor utmaning är att anpassa bemanningen efter efterfrågan. I kommunfullmäktiges budget för 2025 finns en tydlig inriktning om att fler verksamheter ska övergå till att bedrivas i egen regi vilket i sin tur innebär att staden behöver fler lokaler. Detta bedöms öka efterfrågan av lokalplanerings tjänster och en planering för att möta det ökade behovet finns.

### **Verksamhetsområde rekrytering**

Verksamhetsområde rekrytering erbjuder professionellt rekryteringsstöd i hela eller delar av

rekryteringsprocessen för alla olika roller som finns i stadens organisation. Rekryteringsstödet frigör tid för stadens rekryterande chefer, är konkurrenskraftigt prissatt och genomförs med en dokumenterat hög kvalitet. Tjänsterna kvalitetssäkrar processen och minskar risken för felrekryteringar då alla steg i stadens process utförs och utvecklas för att leverera bästa möjliga rekryteringsstöd och kandidatupplevelse.

Verksamheten mäter levererade processer både utifrån kund- och kandidatperspektiv. I cirka hälften av uppdragen mäts rekryterande chefs upplevelse av resultatet efter att en ny medarbetare börjat arbeta, vilket ger verksamheten flera systematiska mätpunkter som bidrar till löpande förbättringar. Parallellt med kvalitetsuppföljningar bedrivs ett aktivt arbete med omvärldsbevakning för att effektivisera och nyttja ny teknik och forskning.

### Verksamhetsområde upphandling och inköp

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

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

Avtalsenheten kan stötta i hela avtalsprocessen, från att avtal tecknas, uppföljning av avtalet enligt överenskommen plan och fram till att avtalet löper ut. Enheten kan också tillhandahålla system- och processtöd i stadens upphandlingssystem och avtalskatalog, Kommers, vid förvaltningars egna upphandlingar och avtal.

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

| Indikator  | Årsmål | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|--|--------|---------------------|--------------|
| Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering | 35 %   |                     | År           |
| Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering      | 13 %   |                     | Tertial      |
| Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad  | 68 %   |                     | Tertial      |
| Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög                           | 70 NPS |                     | Tertial      |



| Indikator   | Årsmål       | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|---|--------------|---------------------|--------------|
| Verksamhetsområde digitalisering, it och telefonis (DIT) debiteringsgrad                          | 70 %         |                     | Tertial      |
| Verksamhetsområde digitalisering, IT och telefonis (DIT) NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög | 70 NPS       |                     | Tertial      |
| Verksamhetsområde lokalplanerings debiteringsgrad   | 72 %         |                     | Tertial      |
| Verksamhetsområde lokalplanerings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög                        | 70 NPS       |                     | Tertial      |
| Verksamhetsområde rekryterings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög                           | 70 NPS       |                     | Tertial      |
| Verksamhetsområde rekryterings omsättning per årsarbetare   | 1 200 000 kr |                     | Tertial      |
| Verksamhetsområde upphandling och inköps debiteringsgrad  | 74 %         |                     | Tertial      |
| Verksamhetsområde upphandling och inköps NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög                 | 70 NPS       |                     | Tertial      |

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  |
|---|------------|------------|
| Avdelningen för digitalisering, it och telefoni ska i samverkan med processägarna på stadsledningskontoret utreda och implementera nya tjänsteerbjudanden inom verksamhetsområdet | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Utreda förutsättningar och effekter av att i serviceförvaltningens uppdrag med interna konsulter även samarbeta med externt avtalade konsulter i kunduppdrag                      | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Utveckla samordning av konsulttjänster från flera verksamhetsområden i syfte att bättre möta kundbehovet  | 2025-01-01 | 2025-12-31 |

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

### Beskrivning

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

## Förväntat resultat

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

## Kommentar

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.

Förvaltningen har både en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade inriktning på kompetens. Förvaltningen konstaterar också att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade, en situation som väntas fortgå under 2025.

Serviceförvaltningens intäkter utgörs av försäljningsintäkter vilka regleras i prislista för serviceförvaltningens tjänster. I beräkningsunderlaget till prislistan 2025 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster. Serviceförvaltningen ska enligt regler för ekonomisk förvaltning beräkna priserna utifrån självkostnad samt utifrån uppdrag i kommunfullmäktiges budget att genom effektivisering sänka priserna motsvarande 1,0 procent. De senaste årens löneökningar samt prognos för lönerörelsens utfall 2025 är utmanande att hantera med rådande effektiviseringskrav och självkostnad har inte genererats. Serviceförvaltningen budgeterar ett underskott på 5,9 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Enligt månadsprognos per sista oktober 2024 kommer ingående balans av resultatfonden 2025 uppgå till 19,1 mnkr. För 2025 budgeteras därmed att 5,9 mnkr, inom gällande regelverk, tas i anspråk för att hantera utvecklingskostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för genomförande av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt. Utvecklingsinsatserna avser bland annat kostnader vid omställning i samband med nya uppdrag samt anpassning till nya arbetssätt, utbildningsinsatser, ledarskapsutveckling och verksamhetsutveckling.

Under 2026 kommer förvaltningen i samråd med processägare fortsätta arbetet med att utreda och införa en långsiktigt hållbar finansieringsmodell och prissättning av serviceförvaltningens tjänster. I enlighet med kommunfullmäktiges budget ska kommande prissänkning ske med en målsättning om 1,0 procent. Förvaltningen ska därmed tillsammans med processägare även utveckla analys av effektiviseringskravet utifrån parametrarna resursminskning, kvalitet och volym. Detta arbete ska även leda till att även kunddialogerna som genomförs ska kunna innefatta samma begrepp och om möjligt även innefatta benchmark inom och utom staden.

I syfte att utveckla prissättningen för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet gör serviceförvaltningen kontinuerligt genomlysning av prismodellerna. Under året kommer förvaltningen, i samarbete med



processägare, genomföra översyn av prismodell för verksamhetsområde Lön och pension.

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  |
|---|------------|------------|
| Särredovisa resultatfondens ingående balans utifrån verksamhetsområden inför beräkning av prislista 2026  | 2025-01-01 | 2025-05-31 |
| Utveckla kompetensbreddning inom medarbetargrupper för att säkra en robust organisation med stärkt förmåga att hantera förändrade förutsättningar, efterfrågan och arbetstoppar | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Verksamhetsområde lön och pension ska i samarbete med processägare genomföra översyn av prismodell inför prislista 2026   | 2025-01-01 | 2025-06-30 |

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

### Beskrivning

Servicenämnden ska inom ramen för sitt uppdrag arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner och inom ramen för det säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Inom ramen för befintliga verksamhetsområden ska servicenämnden förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bredda nyttjandet. På uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder eller bolagsstyrelser ska servicenämnden svara för genomförandet av gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet, något som ger värde för hela kommunkoncernen.

### Förväntat resultat

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

### Kommentar

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

För förvaltningens bastjänster används metoden NKI, nöjd kund index, som är en relationsinriktad kundundersökning utformad för att följa upp hela kundrelationen med frågor om både olika kvalitetsaspekter, övergripande kundnöjdhet samt kundlojalitet. Resultaten används för verksamhetsutveckling och input till kundmöten.

### **Verksamhetsområde ekonomi**

Verksamhetsområde ekonomi levererar bastjänster i enlighet med gällande uppdragsbeskrivning och fullmäktiges uppdrag om en ändamålsenlig balans mellan kostnad, effektivitet och kvalitet. Med det förändrade uppdraget inom leverantörsreskontra 2025 kommer verksamhetsområde ekonomi under året ha fokus på att effektivisera de nya arbetsätten.

Stadsledningskontorets genomlysning av stadens ekonomiadministrativa processer i samverkan med verksamhetsområde ekonomi fortsätter även 2025. Fokus under året är genomlysning av delprocesser inom tjänsteområde ekonomiservice, vilken påbörjades hösten 2024. Som tidigare genomlysningar visat, kommer detta sannolikt bidra till att identifiera såväl mindre förbättringar som större effektiviseringsmöjligheter. Förbättringar som hittas i genomlysningen kommer till viss del behöva omhändertas redan under innevarande år. Större effektiviseringar i form av förändringar i gränssnitt och/eller omfattning av uppdrag kan komma att påverka resursplanering till 2026 och därmed 2026 års prissättning. Utfallet av genomlysningen blir därför av stor vikt för verksamhetsområdet.

Verksamheten kommer även ha fortsatt fokus på att öka effektiviteten i handläggning av ärenden i serviceförvaltningens gemensamma ärendehanteringssystem. Under början av året kommer verksamheten lansera omarbetade och mer lättanvända e-tjänster, vilka kan användas av kunderna för att skicka ärenden till verksamheten. E-tjänster bidrar till en effektivare hantering än mejl.

Stadsledningskontoret planerar versionsbyte av stadens gemensamma ekonomisystem, Agresso, hösten 2025. På uppdrag av stadsledningskontoret kommer verksamheten bidra med viss testning. Oavsett om versionsbytet innebär mindre eller större förändringar i funktionalitet, kommer det få påverkan på verksamhetens resursplanering. Verksamheten kommer även genomföra tester utifrån egna behov för att säkerställa en smidig övergång genom uppdaterade och anpassade interna rutiner och arbetsätt.

Utbildningsförvaltningen ansvarar för ett projekt avseende upphandling och implementation av systemlösning för barn- och elevregister inom Stockholms stad som startas upp inför att det befintliga avtalet går ut. Projektet sträcker sig fram till 2028. Barn- och elevregistret är ett verksamhetskritiskt system för serviceförvaltningens uppdrag inom avgiftshantering för förskola och fritids. Utbildningsförvaltningen har därför önskat att serviceförvaltningen är involverade och deltar i projektet med en lokal projektledare om 50 procent för att fånga upp verksamhetens behov inför upphandling och även för att bistå i upphandlingsförfarandet samt implementationen av ny lösning.

### **Upphandling och inköp**

Verksamhetsområde upphandling och inköp stöttar stadens förvaltningar och bolag att genomföra upphandlingar, stötta vid avtalsförvaltning samt anslutning av avtal till stadens inköpssystem. Verksamheten ska skapa förutsättningar för ökad samverkan mellan stadsdelsförvaltningarnas inköpsverksamheter avseende upphandling och avtalsuppföljning, men även inom inköp.

Verksamhetens avtalsförvaltning är ett viktigt led i att upptäcka och motverka välfärdsbrott

och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa leverantörer. Verksamhetsområdet ska stärka det stöd som ges till nämnder och bolag vad avser avtalsuppföljning vid identifierade avvikelser gällande leveranser och utförande av tjänster.

Verksamheten tillhandahåller ett brett utbud av utbildningar inom inköp samt effektiviserar genom support och stöd inom stadens processer och vid inköp. Genom att höja stadens kompetens inom inköp bidrar verksamheten till att möjliggöra en ökad e-handel med stadens leverantörer. En hög grad av systemnyttjande och hög andel avtal som ansluts till stadens inköpssystem ger staden bättre kontroll av vad som beställs, men också att beställning sker av rätt leverantör. Verksamhetsrådets arbete med exempelvis avtalsförvaltningen är en viktig nyckel i arbetet med fullmäktiges ambition om att motverka välfärdsbrott.

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

### **Verksamhetsområde lön och pension**

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

### **Kontaktcenter Stockholm**

Kontaktcenter Stockholm hjälper invånarna med information och vägledning inom det sociala området, skol- och förskoleområdet samt inom samhällsbyggnadsområdet. Verksamheten arbetar ständigt med att förbättra och utveckla verksamheten så att den ska möta invånarnas och uppdragsgivarnas behov vad gäller hög tillgänglighet, ett gott bemötande, kortare väntetider för snabbare handläggning och svar på de frågor som hanteras inom Kontaktcenter.

Verksamheten kommer fortsätta att kompetensbreda medarbetare under 2025 vilket kan komma att påverka verksamhetens ärendehanteringstider. Kontaktcenter bygger också upp en ny stödenhet i januari där all operativ styrning och utveckling ingår i en och samma enhet. Genom att samla alla stödresurser för ett mer enhetligt arbetssätt och stöd för ett mer likartat och effektivt arbetssätt. Den nya enheten ska driva utvecklingsfrågor och vara ett kompetensstöd för medarbetarna. Enheten ska också hantera bemanningsplanering och trafikleda verksamheten så att varje resurs tid optimeras i syfte att möta verksamhetens tillgänglighetsmål.

Kontaktcenter befinner sig i en stor transformation då verksamheten under 2025 implementerar en ny prismodell som är tätt sammankopplat med ett nytt breddat arbetssätt för att nyttja resurser ännu mera effektivt och för att minska den administrativa handläggningen.

### **Verksamhetsområde lokalplanering**

För att utveckla stadens arbete med lokaler ska kommunstyrelsen i samarbete med servicenämnden uppdatera och förtydliga processen för lokalprojekt till stöd för beställande nämnder. Detta arbete kommer sannolikt att utföras under första halvan av 2025. En mer enhetlig process för lokalprojekt kommer att ge många positiva effekter. För lokalplanering innebär det sannolikt att rollen och uppdraget blir tydligare. En utmaning för lokalplanering är att alla förvaltningar idag hanterar lokalfrågor på olika sätt med varierande förutsättningar och kompetens.

Lokalplanering utför servicenämndens uppdrag från kommunstyrelsens att hantera och administrera den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen och systemförvalta stadens lokaladministrativa system LOIS.

Hyresförhandlingsfunktionen ska, med vissa undantag, göra en bedömning av alla nya eller förändringar av befintliga lokalhyresavtal. Funktionen genomför hyresförhandlingarna av större hyresavtal med enskilda/privata värdar. Dessutom ska alla inkommande och utgående uppsägningar kvalitetsgranskas. Uppdraget är specificerat i en tillämpningsanvisning utfärdat av stadsdirektören.

Syftet med hyresförhandlingsfunktionen är att staden ska agera affärsmässigt i relationen till hyresvärdar och att stadens position och roll som hyresgäst ska stärkas. Funktionen ska ha en sammanhållande bild över pågående hyresförhandlingar samt öka kompetensen inom hyresförhandlingsområdet. Hyresförhandlingsfunktionen ska bidra till att staden får rimliga avtalsvillkor och att stadens samlade driftskostnader för hyror hålls nere.

Trots att det är tvingande för stadens förvaltningar att lämna underlag till funktionen är det en utmaning att få information om kommande och pågående lokalförändringar. Under året kommer hyresförhandlingsfunktionens processer ses över och tidsättas. Dessa kommer att kommuniceras till förvaltningarna tillsammans med information om deras skyldigheter.

Stadens samtliga inhyrningar av lokaler och lägenheter ska registreras i stadens lokaladministrativa system LOIS. Det möjliggör rationell och samlad hantering av en stor mängd fastighetsdata. Respektive förvaltning svarar för att registrera i systemet. Lokalplanering uppdrag att svara för systemförvaltningen innebär därför även att utbilda, ge löpande support och handledning. Lokalplanering erbjuder även förvaltningarna en tjänst gällande att svara för registreringen av hyresavtal. Arbetet med att införa så kallad autoattest fortsätter och innebär att inkomna hyresfakturer automatiskt stäms av med uppgifterna som är registrerade i LOIS. Stämmer dessa överens atteras fakturan automatiskt. Det kommer att innebära en betydande effektivisering av administrationen, samtidigt som det ställer höga krav på att uppgifterna i LOIS är korrekta.

Lokalplanering bidrar till att öka kompetensen för stadens medarbetare som arbetar med lokalfrågor genom att erbjuda och genomföra introduktioner och utbildningar. Ett nyhetsbrev skickas ut veckovis med information om lokalfrågor och lokalplanerings verksamhet. Det finns ingen enhetlig struktur för hur arbetet med lokaler ska ske inom staden. Det är upp till respektive förvaltning att bestämma. Lokalplanering har uppdrag från flera förvaltningar att genomlysna deras interna arbete med lokaler och föreslå förändringar. I flera fall har

lokalplanering hjälpt till att ta fram rutiner samt förtydligat och utvecklat arbetssätt.

### **Verksamhetsområde rekrytering**

Verksamhetsområde rekrytering frigör tid för stadens chefer när de nyttjar rekryteringsstöd i sina rekryteringar. Rekryteringskonsulterna är väl insatta i stadens organisation och arbetar sömlöst i stadens rekryteringssystem tillsammans med de rekryterande cheferna. I början av året implementerar verksamheten ett nytt så kallat screeningpaket för att spara tid för stadens rekryterande chefer för tjänster som genererar många sökande och kraven inte räcker för att göra ett relevant urval.

Verksamheten mäter både levererade processer utifrån kund- och kandidatperspektiv samt i knappt hälften av uppdragen mäts rekryterande chefs upplevelse av resultatet efter att en ny medarbetare börjat arbeta. Detta ger verksamheten flera systematiska mätpunkter som bidrar till löpande förbättringar. Parallellt med detta bedrivs ett aktivt arbete med omvärldsbevakning för att effektivisera och nyttja ny teknik och forskning.

### **Samordning av stadens växel**

Funktionen för digitalisering, it och telefoni ska under året genomföra kompetenshöjande åtgärder av stadens telefonisamordnare med fokus på effektivitet, minskade kostnader och ökad service.

### **Säker digital kommunikation (SDK)**

Stockholm stad ansluter till den nationella tjänsten Säker digital kommunikation (SDK) i början av år 2025. SDK syftar till ett tryggt och säkert sätt att utbyta information och meddelanden mellan aktörer i offentlig sektor. Serviceförvaltningen kommer på uppdrag av processägare inom stadsledningskontoret etablera en administrativ funktion för central adressbokshandling. Uppdraget utgår ifrån krav att den nationella tjänsten SDK ska säkerställa en övergripande organisationsstruktur för informationsutbyten. Att placera den samlade administrativa funktionen inom serviceförvaltningen borgar även för kostnadseffektivitet och säkrare hantering genom att samla specialistkompetens i en centralt placerad funktion för adressboksadministration. Adressboksfunktionen på serviceförvaltningen kommer även att fungera som ett viktigt stöd för förvaltningar och bolag vid beställning av adresser samt vägledning vid hopkoppling av adresser till den nationella adressboken.

### **Objekt gemensamt ärendehanteringssystem**

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

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

Målen i objektplanen kategoriseras utifrån styr- och samverkansmodell pm3, där uppdragen delas upp i att vidmakthålla (användarstöd, support, kapacitet med mera), vidareutveckla och

nyutveckla. Kopplat till målen finns även aktiviteter och indikatorer som följs upp löpande för att säkra effekthemtagning.

Under verksamhetsår 2025 planeras för ny upphandling då befintlig avtalstid närmar sig sitt slut, vilket gör att inga större utvecklingsinsatser görs i befintligt system. Istället fokuserar förvaltningen på att genomföra behovsanalyser baserat på tidigare erfarenheter och för att fånga upp framtidabehov inför kommande upphandling.

### Objekt Kontaktcenterplattform

Förvaltningen har sedan den 1 januari 2023 haft ansvaret att förvalta och utveckla stadens Kontaktcenterplattform, ett uppdrag som utförs i enlighet med stadens styr- och samverkansmodell för underhåll och utveckling av IT-stöd, pm3. Förvaltningens ansvar innefattar de tre delarna; avtal, process- och systemägande samt budget.

Objektets huvudfokus är i grunden att nyttjande förvaltningar och bolag har den funktionalitet samt de verktyg och tjänster de behöver i plattformen. I uppdraget ingår att säkerställa att användarna upplever plattformen som stabil, att tydliggöra objektorganisationens ansvar och tjänster, kvalitetssäkra och stabilisera supportfunktion, att följa upp nollmätning från förstudien inför upphandling samt att fortsatt arbeta med informationssäkerhet. Under 2025 kommer fokus ligga på att stabilisera en säker och avtalsenlig leverans av plattformen utifrån de risker som upptäckts under föregående år.

| Indikator   | Årsmål   | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|---|----------|---------------------|--------------|
| Antal kundfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)  | 6 000 st |                     | Tertial      |
| Antal leverantörfakturer per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)  | 4 100 st |                     | Tertial      |
| Antal lönespecifikationer per årsarbetare (lön och pension)   | 1 400 st |                     | Tertial      |
| Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp | 66 NKI   |                     | Tertial      |

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  |
|---|------------|------------|
| Genomföra aktiviteter med stöd av Stockholms Stadshus AB för ett breddat nyttjande av tjänster som erbjuds kommunkoncernen med hänsyn till de stordriftsfördelar det kan ge | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Genomlys nuvarande ärendehanteringsprocesser och identifiera utvecklade arbetssätt och behov inför ny upphandling av ärendehanteringssystem                                 | 2025-01-01 | 2025-12-31 |

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  |
|--|------------|------------|
| Utveckla kunddialoger, bemötande och arbetssätt som möjliggör god verksamhetskunskap hos medarbetare inom respektive verksamhetsområde   | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Utveckla urval av administrativa processer i syfte att effektivisera och harmonisera hantering för kund och serviceförvaltningen internt | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Vidareutveckla förvaltningsgemensamma och verksamhetsspecifika kommunikationskanaler för kunderna  | 2025-01-01 | 2025-12-31 |

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

Nämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att i Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb genom att ge information och vägledning i näringslivsrelaterade frågor, bedriva stadens centrala inköpsorganisation och genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav i centrala upphandlingar.

Kontaktcenter Stockholm ger, inom ramen för näringslivspolicyns fokusområden förbättrad service, tillgänglighet och myndighetsutövning, information och vägledning i näringslivsrelaterade frågor gällande företagande och evenemang. Kontaktcenter har ett nära samarbete med stadsledningskontorets stadsutvecklingsavdelning i frågor kopplat till företagande med syfte att i samverkan kontinuerligt utveckla servicen till företagarna i staden. Kontaktcenter har också samarbeten med Stockholm business region och bidrar genom sina tjänster till att företag upplever ett gott företagsklimat med goda förutsättningar för företag att starta, verka och växa i hela Stockholm. Kontaktcenter följer kundnöjdheten för svarsgruppen som är mycket god. Genom information och service underlättar Kontaktcenter för företag att starta och verka i Stockholm, vilket bidrar till att stadens Nöjd-Kund-Index (NKI) ökar eller minst bibehålls.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation. Uppbyggnaden av verksamhetsområdets hållbarhetsfunktion säkrar att arbetet inom ramen för stadens inköpsprocesser sker utifrån ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet. Då ytterligare medel har tillförts 2025 möjliggörs att arbetet kan förstärkas. Hållbarhetsfunktionen har en viktig roll i verksamheten i att kvalitativa avtal utifrån stadens mål kan ingås med upphandlade leverantörer och ska under året stärka med kompetens inom social hänsyn.

Genom sociala klausuler eller sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällen, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer som bidrar till en inkluderande arbetsmarknad. Förvaltningen följer de riktlinjer som tas fram hos arbetsmarknadsförvaltningens enhet för arbetsgivarsamverkan.

Stockholms stad har höga ambitioner för feriejobb under sommar-, höst- och vinterlov och servicenämnden har för 2025 ökat målsättningen för tillhandahållna platser för feriejobb. Även målsättningen för antal tillhandahållna platser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning har ökat.



| Indikator  | Årsmål | KF:s årsmål år 2025        | Periodicitet |
|--|--------|----------------------------|--------------|
| Antal tillhandahållna platser för feriejobb  | 5 st   | Tas fram av nämnd/styrelse | Tertial      |
| Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb   | 2 st   | Tas fram av nämnd/styrelse | Tertial      |
| Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning | 10 st  | Tas fram av nämnd          | Tertial      |

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

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

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

### Beskrivning

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

Verksamhetsområde upphandling och inköp har en etablerad dialog med arbetsmarknadsförvaltningen om att utveckla de sociala klausulerna .

### Förväntat resultat

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

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

Nämndens insatser bidrar till kommunfullmäktiges mål om att I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med genom att stärka staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst.



Genom att verksamhetsområde lokalplanering erbjuds resurseffektiva lösningar utifrån beställarens behov och verksamheten är en resurs för att stödja förvaltningar och bolag i effektiv lokalanvändning och i att säkra resurseffektivitet avseende lokalkostnader. Lokalplanering stärker staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst.

Lokalplanering tillhandahåller tjänster som projektledare och inredningsarkitekter vid ny-, om- eller tillbyggnader eller inhyrning av lokaler. Exempelvis bistår lokalplanering socialförvaltningen i uppdraget beställansvar för grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL). Under 2025 kommer Micasa att inleda det omfattande arbetet med att renovera sina vård- och omsorgsboenden. Inför detta arbete har kommunfullmäktige uttalat att stadsdelsnämnderna bör beställa projektledningsstöd från servicenämnden.

Genom uppdragen att systemförvalta stadens lokaladministrativa system LOIS och att administrera den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen bidrar lokalplanering till en effektivare hantering av lokalfrågor i staden. Lokalplanering tar även fram underlag till stadens lokalförsörjningsplaner och stödjer förvaltningarna i deras arbete med dessa. Stadens förvaltningar ska ha eller ta fram långsiktiga planer för sitt ansvar för inre underhåll. Lokalplanering genomför inventeringar av lokalers status och tar fram underlag eller förslag till underhållsplaner.

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

### **Beskrivning**

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

### **Förväntat resultat**

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

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

Nämnden bidrar till kommunfullmäktiges mål om att medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb. Detta uppnås genom att serviceförvaltningen är en attraktiv och modern arbetsplats som främjar tillit och kompetensutveckling bland chefer och medarbetare.

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

utveckling.

Ledarskapet ska präglas av de kompetenser som beskrivs i stadens chefsprofil; att ha en helhetssyn, att vara utvecklingsinriktad, mål och resultatorienterad, tydlig och att verka för samarbete. Det nya hybrida arbetslivet ställer krav på ett ledarskap som är mer tillitsbaserat med tydliga förväntningar och mål. Utvecklingen av serviceförvaltningens uppdrag och kundernas efterfrågan ställer också krav på att chefer har en hög kompetens och kan leda medarbetare i det förändringsarbete som pågår i hög takt. Cheferna är nyckeln i att bibehålla och utveckla en verksamhet i balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service som samtidigt möter omvärldens behov och förväntningar. Genom en långsiktig satsning på chefernas utveckling i ledarskap och förmågan att leda i förändring förstärks denna förmåga. Cheferna arbetar enligt transformerande, villkorligt förstärkande och avvikelsebaserat ledarskap, även kallat Full Range Leadership Model. Ett gott ledarskap bidrar även till en god arbetsmiljö för medarbetarna samt en ökad trivsel. Med utgångspunkt i förvaltningens genomförda ledarutvecklingsprogram 2024 kommer aktiviteter för att vidmakthålla utvecklingsprogrammets effekter genomföras på förvaltningsövergripande nivå.

Ytterligare aktivitet för att stärka det nära ledarskapet görs genom systemstöd för medarbetaruppföljning. Med systemstödet ges förutsättningar att utveckla arbetet med måluppfyllelse på ett mer systematiskt sätt. Med ökade möjligheter att koppla individuella mål till verksamhetsmål förväntas tydligheten öka avseende varje individs arbete i uppdrag till kund. Ett mer systematiskt arbetssätt med tydligare uppföljning förväntas även skapa ökad nöjdhet med återkoppling och feedback av chef.

En grundlig analys av chefsstrukturen har genomförts under 2024. Efter genomförd analys har beslutats att chefsstrukturen ska utformas samt inrättas enligt gällande Förvaltningschef (A), Avdelningschef (B), Enhetschef (C) samt Teamledare (L). Under 2025 kommer utredas vilket behov det finns av rollen teamledare, med uppdrag att arbetsleda ett team av medarbetare i det dagliga arbetet. Teamledaren kan på uppdrag av chef utföra vissa uppgifter men det fulla chefsansvaret för ekonomi, verksamhet och personal ligger odelat på chef.

Förvaltningens medarbetare får genom sitt arbete en bred kunskap om administrativa processer inom Stockholm stad. Denna kunskap är många gånger attraktiv och värdefull för fortsatt arbete inom en specifik förvaltning eller bolag inom Stockholms stad.

Serviceförvaltningen ska därför under ledning av kommunstyrelsen utreda hur nämnden kan få en tydligare roll i stadens kompetensförsörjning inom ekonomi och HR.

Staden har höga ambitioner för feriejobb under sommar-, höst- och vinterlov. Under året ska staden utveckla feriejobbens koncept med nya metoder för att, i pilotform, nå en yngre målgrupp med sociala behov. Förvaltningen kommer under inledningen av 2025 utveckla arbetssätt för att kunna öka antalet platser för feriejobb samt säkra relevanta arbetsuppgifter och god handledning. Förvaltningen kommer även bidra till att tillskapa fler feriejobb för den yngre målgruppen med sociala behov.

Förvaltningen kommer efter sommaren 2028 att flytta till nya lokaler på Hantverkargatan på Kungsholmen. Förvaltningen kommer under året arbeta i projekt för att bland annat se över förvaltningens vision för lokalen, arbetssätt samt verksamheternas behov. I samband med flytt

till ny lokal och adress uppstår ofta en viss personalomsättning. I och med att förvaltningen flyttar till ett centralt attraktivt område är förhoppningen ändå att det inte ska påverka omsättningen i någon större utsträckning.

Förvaltningen kommer att fortsätta att utveckla det långsiktiga arbetet för effektiva kundmöten med hög kvalitet genom tillämpning av arbetssätt med vardagscoacher som stöd till medarbetarna. Den nyligen framtagna servicepolicyn, som utgör stöd i kommunikation med kunder, invånare och andra intressenter, ska implementeras. Sjukfrånvaron analyseras regelbundet och förvaltningen har ett aktivt arbete med tidiga signaler på ohälsa och åtgärder som vid behov ska vidtas i syfte att sänka den längre sjukfrånvaron.

Rutinerna för det systematiska arbetsmiljöarbetet ska förtydligas ytterligare under året. Årshjulet utvecklas för att säkerställa att alla chefer och medarbetare har information och kunskap om stadens och förvaltningens arbetssätt kring väsentliga processer. Rutiner för systematisk uppföljning av arbetsmiljöarbetet som bedrivits under året ska utvecklas i samband med utvecklad rapportering i ILS samt analys i verksamhetsberättelsen.

Genom pulsmätningar skapas ett frivilligt komplement till den årliga medarbetarundersökningen vilket ger möjlighet att mäta medarbetarnas engagemang och välmående regelbundet samt att arbeta proaktivt med arbetsmiljöfrågorna.

Förvaltningens kompetensförsörjningsplan beskriver behovet av att öka den digitala mognaden samt kunskapen om informationssäkerhet i syfte att klara av sitt uppdrag i en allt högre digitaliseringstakt i omvärlden. Förvaltningen tillhandahåller utbildningar i bland annat Word och Excel och alla anställda ska genomföra stadsledningskontorets e-utbildningar inom informationssäkerhet med tillhörande stödmaterial.

#### **Exempel från verksamhetsområdena:**

Inom verksamhetsområde ekonomi fortsätter kompetensbreddning av medarbetarna vilket minskar personberoende och sårbarhet samt bidrar även till flexibilitet. Det ökar kännedomen om kunderna och deras specifika hantering inom ramen för uppdraget. Som komplement tillämpar verksamheten konceptet ”Skugga en kollega”.

Verksamhetens vardagscoacher får en särskilt viktig roll under året för att stötta medarbetarna i deras ärendehantering. Målet är att bidra till effektivare ärendehantering och förbättrad kvalitet i kundbemötandet.

Ledningsgruppen inom verksamhetsområde ekonomi kommer under 2025 ha temadagar med mål att bibehålla och utveckla kompetensen inom ledarskapsfrågor och att säkerställa att kunskapen från förvaltningens genomförda ledarutvecklingsprogram befasts och används. Särskilt fokus kommer läggas på att utveckla uppföljningen av verksamhetens produktivitet och effektivitet på individuell och enhetsnivå. Vikt kommer läggas på att öka medarbetarnas förståelse för att produktivitet och effektivitet följs upp och hur deras arbete bidrar till verksamhetens mål och uppdrag.




Verksamhetsområde lön och pension fortsätter kompetensbreddning med särskilt fokus på ferie- och uppehållslöneberäkningar. Med detta minskar personberoendet och sårbarheten och ökar förmågan att hantera variationer i arbetsmängd över året.

Under första halvåret kommer verksamheten ha särskilt fokus på utredning och framtagande av en ny prismodell för lön och pensions tjänster. Syftet är att genomlysna nuvarande prismodell och säkra en prissättning som är transparent, rättvisande och som kan ge stöd i styrning för effektiva och korrekta arbetssätt inom staden.

Verksamhetsområde lokalplanerings tjänster utvecklas och förändras ständigt. Detta förutsätter att arbetssätten utvecklas och ses över både gruppvis och för enskilda medarbetare. Under 2025 kommer ett arbetssätt för systematisk kompetensöverföring att införas samt en struktur för kompetensutveckling. Även ett projektverktyg kommer att införas i syfte att få mer enhetliga arbetssätt. Det underlättar för att fler ska kunna arbeta med samma uppdrag och det blir lättare att byta uppdragsansvarig för att hålla arbetsbelastningen så jämn som möjligt.

Kontaktcenter Stockholm utvecklas kontinuerligt för att vara anpassningsbara till uppdragsgivarnas behov. Under året fortsätter Kontaktcenter att kompetensbreda medarbetare så att de kan svara på frågor från fler svarsgrupper. Det minskar sårbarheten i verksamheten och gör Kontaktcenter mer flexibelt när verksamheten har behov av förstärkning mellan enheterna och svarsgrupperna. Alla medarbetare får också utbildning i kundbemötande. Under januari 2025 ska medarbetarna börja registrera och administrera på ett nytt sätt för att korta efterbearbetning och administration.

Verksamhetsområde rekryterings medarbetare är väl involverade i verksamhetens planering och utveckling. Alla medarbetare ingår i en utvecklingsgrupp med ett särskilt fokus på att omvärldsbevaka ett område. De uppmuntras också till självreflektion och har löpande erfarenhetsdelningar i mindre grupper. Under 2025 har verksamheten fortsatt fokus på psykologisk trygghet och att utveckla en feedback/feedforwardkultur på ett strukturerat sätt. Syftet är att nyttja gruppens potential på bästa sätt. Systematiska uppföljningssamtal görs med fokus på arbetsbelastning, pågående uppdrag, önskemål framåt samt feedback/feedforward mellan chef och medarbetare.

| Indikator   | Årsmål | KF:s årsmål år 2025        | Periodicitet |
|---|--------|----------------------------|--------------|
|  Aktivt Medskapandeindex | 83     | 83                         | År           |
|  Sjukfrånvaro            | 6 %    | Tas fram av nämnd/styrelse | Tertial      |
|  Sjukfrånvaro dag 1-14   | 2,2 %  | Tas fram av nämnd/styrelse | Tertial      |

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

### Beskrivning

Serviceförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder goda arbetsvillkor, en bra arbetsmiljö och ger medarbetare och chefer goda förutsättningar att göra ett bra jobb. Förvaltningen arbetar aktivt med kompetensutvecklande insatser i linje med grunduppdraget

att effektivisera stadens administrativa funktioner. Arbetsklimatet kännetecknas av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar med en vilja att förstå andras perspektiv och möjlighet att bidra till ständig utveckling.

### 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  |
|---|------------|------------|
| Implementera och följa upp efterlevnad av servicepolicyn i syfte att säkra professionell och effektiv service till verksamheternas målgrupper | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Revidera visionen för förvaltningens lokaler "Lokaler för framtiden"  | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Utveckla introduktionen till nya medarbetare  | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Utveckla och förtydliga mall för medarbetarsamtal samt lönekriterier. Uppdaterade kriterier implementeras inför lönerrevision 2027            | 2025-01-01 | 2025-12-31 |

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

Nämnden bidrar genom sina processer och samordningsansvar till kommunfullmäktiges mål om att hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden. Nämndens tjänster stärker stadens beredskapsförmåga genom samordningsansvar för sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten och centralt beredskapslager. Risk för att oönskade händelser kommer att inträffa minskas genom kontinuerliga processer som risk- och sårbarhetsanalyser, kontinuitetsplaner och arbete för informations- och cybersäkerhet.

Förvaltningen kommer under året att fortsatt följa stadsledningskontorets process för risk- och sårbarhetsanalyser. För de verksamheter som har identifierat ett behov av kontinuitetshantering kommer planer att tas fram, alternativt att tidigare planer revideras efter behov. Flera verksamhetsområden kommer att öva utifrån sina respektive kontinuitetsplaner och säkerställa att berörda medarbetare är informerade.

Vidare kommer förvaltningen under året att förvalta samordningsansvaret för sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten utifrån stadsledningskontorets tillämpningsanvisningar. En medarbetare är utsedd som ansvarig samordnare och leder arbetet med övriga förvaltningar och bolag, samt tar stöd av expertis inom förvaltningen. Serviceförvaltningen har även ett utökat beredskapsansvar genom deltagande i sektorerna för

energiförsörjning, finansiella tjänster samt sektorn för transport.

Från 1 januari 2025 övergår uppdraget med centralt beredskapslager från projektform till en del av den ordinarie förvaltningen inom verksamhetsområde upphandling och inköp. Förvaltningen ska under året, i samråd med stadsledningskontoret, fortsätta utreda och bygga upp ytterligare beredskapsförmåga genom ett centralt beredskapslager. Det gemensamma uppdraget förvaltas och utvecklas löpande i de möten och arbetsformer som beslutas i samråd mellan serviceförvaltningen och stadsledningskontoret.



Förvaltningen kommer under året att säkerställa ett gott samarbete mellan sektorsorganisationen och det centrala beredskapslaget. Båda områdena är under uppbyggnad och kan ha dragkraft av varandra för att gemensamt bidra till stadens övergripande beredskapsförmåga.



Förvaltningen kommer under året genomföra en krisledningsövning, för att säkerställa att fastställd krishanteringsplan är funktionell och kommunicerad.

Förvaltningens krigsorganisation med tillhörande hanteringsplan fastställdes 2023. Sedan dess har förändringar skett i uppdraget som fordrar att krigsorganisationen revideras. Förvaltningen gör även bedömningen att fler informationsinsatser ska göras under året för att skapa samsyn och förståelse kring förvaltningens uppdrag i händelse av höjd beredskap. I detta arbete ska förvaltningen omhänderta medarbetares eventuella oro och samt funderingar kring vad allmän tjänsteplikt innebär.

Förvaltningens förmåga att jobba riskbaserat för att hantera informations- och cybersäkerhet ska stärkas i syftet att skapa motståndskraft mot störningar i samhällsviktiga verksamheter. Särskilt fokus kommer att läggas på utbildningsinsatser, utveckling av interna rutiner och implementering av åtgärder med utgångspunkt från NIS2 - direktivet och cybersäkerhetslagen.

Serviceutskottet deltar i en aktivitet som leds av kommunstyrelsen om att utreda vilka förutsättningar som finns för att inrätta en central enhet för lokalvård i egen regi.

| Indikator   | Årsmål | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|---|--------|---------------------|--------------|
|  Andel elektroniska inköp                            | 90 %   | 70 %                | År           |
|  Andel prioriterade avtal där uppföljning genomförts | 82 %   | 82 %                | År           |

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  |
|---|------------|------------|
|  Kommunstyrelsen ska i samarbete med serviceutskottet utreda, med syfte att inrätta, en central enhet för lokalvård i egen regi  | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
|  Serviceutskottet ska i samråd med kommunstyrelsen genomföra fördjupad avtalsuppföljning avseende centrala och gemensamma ramavtal utifrån riskprofil. Uppföljningen ska genomföras i nära samarbete med berörda nämnder och bolagsstyrelser | 2025-01-01 | 2025-12-31 |

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

### Beskrivning

Servicenämnden säkerställer en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Detta genom kontinuerliga processer som risk- och sårbarhetsanalyser, kontinuitetsplaner, arbete för informations- och cybersäkerhet skapas en säker och trygg verksamhet. Även genom samordningsansvar för sektor livsmedelsförsörjning och dricksvatten, centralt beredskapslager, krisledning och krigsorganisation stärks beredskapsförmågan och nämndens verksamheter är säkra och trygga i händelse av kris eller krig.

### Förväntat resultat

Om en önskad händelse inträffar kan förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera konsekvenser, upprätthålla verksamheten och säkerställa en snar återgång till normalläge.

| Aktivitet   | Startdatum | Slutdatum  |
|---|------------|------------|
| Genomföra minst en krisledningsövning för att pröva tillämpning av krisledningsplan och skapa beredskapsförmåga samt internt lärande. Berörda processägare ska inkluderas för övning av aktivering. | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Stärka förmåga kring informationssäkerhet med särskilt fokus på utbildningsinsatser, utveckling av interna rutiner och implementering av åtgärder utifrån ny lagstiftning NIS2                      | 2025-01-01 | 2025-12-31 |

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

Nämnden bidrar till att nå kommunfullmäktiges mål om att tryggheten ska öka genom förebyggande insatser, säkerställa att oseriösa aktörer inte ska vara verksamma inom stadens verksamheter, motverka välfärdsbrott genom leverantörskontroller och avtalsförvaltning samt genom att i samarbete med stadsledningskontoret utreda förutsättningar för att inrätta en central enhet för lokalvård i egen regi.

Arbetslivskriminalitet är ett allvarligt samhällsproblem som drabbar både arbetstagare och företag. Företag som följer lagar och regler riskerar att konkurreras ut av oseriösa aktörer. Verksamhetsområde upphandling och inköp har en nyckelroll för att förebygga arbetslivskriminalitet eftersom kriminaliteten kan förekomma i branscher där tjänster upphandlas av offentlig verksamhet.

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

Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar med avtalsförvaltning i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott och därigenom främja en sund konkurrens mellan seriösa företag. Verksamhetsområdet ska stärka det stöd som ges till nämnder och bolag vad avser

avtalsuppföljning vid identifierade avvikelser gällande leveranser och utförande av tjänster. Verksamhetsområdet arbetar med att ansluta många av stadens avtal till stadens inköpssystem, för att öka e-handel med stadens leverantörer. Genom att erbjuda kvalitativa utbildningar inom inköp och att stärka inköpsupporten höjs stadens inköpskompetens. Det leder bland annat till att andelen elektroniska inköp ökar i staden i syfte att säkerställa att inköp sker av rätt produkter eller tjänster och ifrån rätt leverantör.

Att utveckla stadens leverantörskontroller ytterligare kan bidra till att minska riskerna för välfärdsbrott inom kommunkoncernen. Verksamhetsområde ekonomi deltar i stadsledningskontorets projekt att utveckla en ny rapport för kontroll av leverantörer. Rapporten blir ett av flera verktyg att använda med mål att motverka välfärdsbrott inom staden. Projektet kommer sannolikt även leda till behov av översyn av arbetssätt och befintliga kontroller samt införande av helt nya kontroller - både internt inom serviceförvaltningen och för staden som helhet. En följd är även att ansvarsfördelning och arbetsfördelning inom serviceförvaltningens verksamhetsområden troligen behöver ses över och vid behov justeras för att hantera ett förändrat, och eventuellt även utökat, uppdrag inom området.

Under året kommer även stadens nya inköpsprogram att implementeras på förvaltningen.

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

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

| Aktivitet                              | Startdatum | Slutdatum  |
|--|------------|------------|
| Implementera stadens nya inköpsprogram | 2025-01-01 | 2025-12-31 |

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

Nämnden bidrar med flera insatser under verksamhetsåret för att nå kommunfullmäktiges mål om att Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt. Nämndens verksamheter bidrar till att nå flera av Agenda 2030s mål, som exempelvis minskad klimatpåverkan, samt till att stärka de mänskliga rättigheterna och skapa tillit genom att motverka välfärdsbrott.

Under 2024 har Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna (MR-programmet) tagits fram och handlingsplaner för programmet förväntas under 2025. Programmet ska ge



vägledning i nämndernas arbete med att säkerställa de mänskliga rättigheterna och programmets mål är: Stockholms stad är en öppen, jämlik och jämställd stad, fri från alla former av diskriminering och rasism. Servicenämnden ser möjligheter att under kommande verksamhetsår höja ambitionen inom arbetet med att säkerställa de mänskliga rättigheterna genom MR-programmets fokusområden; kunskap och information, välfärd och service samt delaktighet och inflytande. För att skapa en gemensam grund och sprida kunskap och information om mänskliga rättigheter kommer det nya programmet och handlingsplanerna att förankras i förvaltningens chefsorganisation och spridas till respektive verksamhetsområde för en verksamhetsanpassad implementering.

Servicenämnden 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 och med utgångspunkt från FNs deklaration för de mänskliga rättigheterna, Agenda 2030 och stadens mål. Samtliga medarbetare har nu genomgått utbildningen vilken även kommer tillhandahållas för alla nyanställda. Berörda medarbetare inom Kontaktcenter Stockholm fortsätter även utbilda medarbetare inom barnkonventionen och minoritetsspråk och rättigheter.

Kontaktcenter Stockholm erbjuder likvärdig service och tillgänglighet till stadens invånare inom alla svarsgrupper oavsett vilket stadsdelsområde man bor i eller vilken fråga man har. Verksamheten bidrar till efterlevnaden av Stockholms stads program för de mänskliga rättigheter och det demokratiska uppdraget att kommuner ska säkerställa att alla invånare får likvärdig service, bemötande och information om sina rättigheter. Kontaktcenter bidrar i stadens arbete kring revidering av mål och riktlinjer för nationella minoriteters rättigheter. I arbetet ingår framtagande av handlingsplan samt uppbyggnad av förvaltningsområdena för finska, meänkieli och samiska.

Kontaktcenter strävar mot att leverera ännu mer värde till stockholmarna genom att förbereda verksamheten att bli än mer flexibel och anpassningsbar både till att ta emot nya uppdrag men också för att snabbt kunna ställa om verksamheten vid behov. Kontaktcenter utvecklar sin organisation och sitt arbetssätt för att kunna möta omvärldens förväntningar på vad ett modernt Kontaktcenter ska kunna erbjuda i nya kontaktvägar så att de behov stockholmarna har på service och tillgänglighet kan nås även framöver.

Kontaktcenter ska avlasta förvaltningar och bolag och vara deras förlängda arm ut mot invånarna. När staden nyttjar Kontaktcenter fullt ut skapas fler möjligheter till att alla invånare får likvärdig service, bemötande och information om sina rättigheter eftersom det är enklare att ha en kontaktväg in till staden som har öppet under kontorstid alla dagar i veckan.

Verksamhetsområde rekrytering har sedan 2015 en arbetsgrupp som särskilt fokuserar på att omvärldsbevaka och lyfta in fokus på fördomsmedvetenhet och inkludering i stadens rekryteringar. Effekter av arbetet är att Stockholms stad nu rekryterar till allt fler roller utan att efterfråga personliga brev och istället fokuserar på den kompetens som efterfrågats istället för vad som skrivs i ett personligt brev. Vidare tas allt fler referenser via så kallad digital referenstagning som säkerställer att samma frågor ställs och att referensgivaren identifierar sig med mobilt BankID. Dessa arbetssätt kommer fortsätta utvecklas med fokus på att säkra fördomsmedvetna rekryteringar som fokuserar på kompetensen. Ett nytt arbetssätt och avtal

för screeningtester implementeras tidigt under året, vilket möjliggör användning av tester för urval i tidiga skeden av rekryteringsprocessen med många sökande. Detta innebär ett urval med fokus på objektivitet och kompetens.

Dagens utveckling, när välfärdsbrottsligheten alltmer övergår till en strukturerad, organiserad och i förlängningen systemhotande brottslighet, är ett samhällsproblem som påverkar stadens demokratiska system på olika sätt. Det kan till exempel handla om att stadens skattemedel försvinner till personer och verksamheter som inte har rätt till dessa medel, vilket i förlängningen urholkar medborgarnas tillit till staden samtidigt som det stärker den kriminella ekonomin. För att motverka detta medverkar serviceförvaltningen i stadsledningskontorets övergripande arbete att utveckla såväl kontroller som uppföljning av stadens leverantörer för att minska risken för välfärdsbrottslighet inom stadens verksamheter.

Nämnden ser möjligheter att skapa goda förutsättningar för minskad klimatpåverkan. Genom att uppfylla kraven i stadens miljöprogram, med tillhörande handlingsplaner, bidrar förvaltningen till de globala målen om hållbar konsumtion och produktion samt att bekämpa klimatförändringarna. Serviceförvaltningen ska genom de centrala ramavtalen ge stadens verksamheter goda förutsättningar att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet. De centrala ramavtalen bidrar även till minskad klimatpåverkan från konsumtionen.

Verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad genom att sociala klausuler eller sysselsättningskrav tillgängliggörs arbetstillfällen, praktikplatser med mera via stadens upphandlade leverantörer som bidrar till en inkluderande arbetsmarknad. För arbetet med och utveckling av de sociala klausulerna har verksamhetsområdet en etablerad dialog med arbetsmarknadsförvaltningen.

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

### **Beskrivning**

Genom att utgå ifrån Agenda 2030 bidrar servicenämndens verksamheter till flera av de 19 globala målen exempelvis, minskad ojämlikhet, ökad social inkludering, bekämpa klimatförändringarna och fredliga och inkluderande samhällen.

Verksamhetsområde Kontaktcenter Stockholm 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 använda sociala klausuler eller sysselsättningskrav vid upphandlingar samt

genom att säkerställa praktikplatser via stadens upphandlade leverantörer. Upphandling och inköp skapar även förutsättningar för minskad klimatpåverkan genom att vara ett stöd i staden att uppfylla kraven i miljöprogrammet vilket bidrar till att nå de globala målen om hållbar konsumtion och produktion och att bekämpa klimatförändringarna.

### Förväntat resultat

Servicekommitténs 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. Exempelvis genom Kontaktcenter Stockholm och verksamhetsområde rekrytering som möter stockholmare direkt. Även verksamhetsområde upphandling och inköp bidrar till att staden når flera av Agenda 2030:s mål.

| Indikator   | Årsmål | KF:s årsmål år 2025 | Periodicitet |
|---|--------|---------------------|--------------|
| Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten                                   | 97 %   |                     | Tertial      |
| Andel kunder som tycker att de fått bra stöd i att arbeta kompetensbaserat och fördomsmedvetet i syfte att undvika diskriminering | 97 %   |                     | Tertial      |

| Aktivitet  | Startdatum | Slutdatum  |
|--|------------|------------|
| Implementera MR-programmet med handlingsplaner brett inom förvaltningens samtliga verksamhetsområden och förtydliga förvaltningens bidrag till uppfyllnad av Agenda 2030 | 2025-01-01 | 2025-12-31 |
| Samtliga nyanställda ska genomgå en utbildning i jämställdhet och normmedvetenhet  | 2025-01-01 | 2025-12-31 |

## Redovisning av ekonomi

### Nämndens ekonomiska förutsättningar

#### I det följande redovisas förvaltningens ekonomiska förutsättningar för året

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

#### Budgetförutsättningar

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.

Förvaltningen har både en stor bredd i tjänsteutbudet men även ett djup vad det avser särskilda kompetensområden. För att ge kvalificerad service i rätt tid och utifrån kundernas behov har förvaltningen en ständig utmaning med att dimensionera antalet anställda utifrån kundernas efterfrågade inriktning på kompetens. Förvaltningen konstaterar också att rekryteringsmöjligheterna inom vissa kompetensområden är begränsade, en situation som väntas fortgå under 2025.

Förvaltningens totala kostnader för 2025 är budgeterade till 337,9 mnkr.

Kostnaderna finansieras främst av stadsinterna försäljningsintäkter (326,5 mnkr) reglerade i avtal mellan servicenämnd och respektive övriga nämnder och bolag. I avtalen framgår de tjänster som omfattas samt priserna för dessa. De ekonomiska förutsättningarna kan ändras under budgetåret beroende på förändringar i volymer och efterfrågan på förvaltningens tjänster.

Avdelningen Digitalisering it och telefoni, etablerad på serviceförvaltningen under 2023, planeras vara helt självförsörjande från år 2026 (självkostnadspris). Under etablering och tillväxtfas 2023 - 2025 finns det uppstartskostnader som inte debiteras stadens förvaltningar. För att täcka dessa kostnader kommer förvaltningen ansöka om finansiellt etableringsstöd på 0,8 miljoner kronor för 2025 från centralt avsatta medel för smart stad och kvalitetsprogrammet.

I de totala kostnaderna ingår även en utökad kostnadsram (5,5 mnkr) via omfördelning av budgetmedel från kommunstyrelsen. Omfördelningen avser drift av beredskapslager om 3,0 mnkr samt hållbarhetsfunktion 2,5 mnkr.

Serviceförvaltningens intäkter utgörs av försäljningsintäkter vilka regleras i prislista för serviceförvaltningens tjänster. I beräkningsunderlaget till prislistan 2025 har serviceförvaltningen, i dialog med processägare inom stadsledningskontoret, beräknat priser på obligatoriska bastjänster. I enlighet med kommunfullmäktiges budget ska serviceförvaltningen uppnå självkostnad. För att uppnå självkostnad beräknas priser på förvaltningens tjänster utifrån vad tjänsten kostar mot givna kvalitetsmål.

Effektiviseringskravet på en årlig prissänkning om 1,0 procent för obligatoriska bastjänster har varit en återkommande del av serviceförvaltningens uppdrag från kommunfullmäktige under flera år. Under denna period har förvaltningen inte höjt priserna i takt med löneökningar och inflation vilket har lett till att den faktiska effektiviseringsgraden varit större än det uppsatta målet om 1 procent. Avsaknaden av prisjusteringar i linje med dessa ekonomiska realiteter har gjort det mer utmanande för serviceförvaltningen att uppnå självkostnad, eftersom större delen av förvaltningens intäkter består av bastjänster. Serviceförvaltningen budgeterar ett underskott på 5,9 mnkr innan resultatöverföringar och en budget i balans efter resultatöverföringar. Av resultatfonden tas 5,9 mnkr i anspråk, inom gällande regelverk, för att hantera bland annat kostnader vid omställning i samband med nya uppdrag samt anpassning till nya arbets sätt, utbildningsinsatser, ledarskapsutveckling och verksamhetsutveckling.

Under 2026 kommer förvaltningen i samråd med processägare fortsätta arbetet med att utreda och införa en långsiktigt hållbar finansieringsmodell och prissättning av serviceförvaltningens

tjänster. I enlighet med kommunfullmäktiges budget ska kommande prissänkning ske med en målsättning om 1,0 procent. Förvaltningen ska därmed tillsammans med processägare även utveckla analys av effektiviseringskravet utifrån parametrarna resursminskning, kvalitet och volym.

Prislistan 2025 för serviceförvaltningens tjänster biläggs servicenämnden för beslut i enlighet med bilaga 6 och 8.

I syfte att utveckla prissättningen för att öka transparens och möjliggörande av fortsatta effektiviseringsvinster med bibehållen kvalitet gör serviceförvaltningen kontinuerligt genomlysning av prismodellerna. Under året kommer förvaltningen, i samarbete med processägare, genomföra översyn av prismodell för verksamhetsområde Lön och pension.

### Budget per verksamhet

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

| Belopp i mnkr                   | Kostnader               |                             |                  | Finansiering |   |  |                     | Resultat efter resultatdispositioner |
|---------------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|--------------|---|--|---------------------|--------------------------------------|
|                                 | Verksamhetens kostnader | Overheadkostnads fördelning | Totala kostnader | Försäljning  | Ökad kostnadsram via omfördelning av KS medel | Utvecklingskostnader av engångskarakter (uttag resultatfond) | Totalt finansiering |                                      |
| Nämnd och verksamhetsstöd       | 68,3                    | -64,8                       | 3,5              | 2,5          | 0,0   | 1,0  | 3,5                 | 0,0                                  |
| Digitalisering, it och telefoni | 27,9                    | 5,6                         | 33,5             | 33,5         | 0,0   | 0,0  | 33,5                | 0,0                                  |
| Lön och pension                 | 42,8                    | 12,6                        | 55,4             | 55,4         | 0,0   | 0,0  | 55,4                | 0,0                                  |
| Upphandling och inköp           | 61,0                    | 10,6                        | 71,6             | 63,8         | 5,5   | 2,3  | 71,6                | 0,0                                  |
| Ekonomi                         | 62,3                    | 16,8                        | 79,1             | 79,1         | 0,0   | 0,0  | 79,1                | 0,0                                  |
| Kontaktcenter                   | 43,1                    | 13,3                        | 56,4             | 53,7         | 0,0   | 2,6  | 56,4                | 0,0                                  |
| Rekrytering                     | 17,8                    | 3,4                         | 21,2             | 21,2         | 0,0   | 0,0  | 21,2                | 0,0                                  |
| Lokalplanering                  | 14,8                    | 2,5                         | 17,3             | 17,3         | 0,0   | 0,0  | 17,3                | 0,0                                  |
| <b>Totalt</b>                   | <b>337,9</b>            | <b>0,0</b>                  | <b>337,9</b>     | <b>326,5</b> | <b>5,5</b>                                    | <b>5,9</b>   | <b>337,9</b>        | <b>0,0</b>                           |

För förvaltningen som helhet budgeteras en budget i balans efter resultatöverföringar. Före resultatöverföringar budgeteras ett underskott om 5,9 mnkr som planeras att finansieras via resultatfonden.

Verksamhetsstöd budgeterar ett underskott före resultatöverföringar på 1,0 mnkr vilket avser projekt för flytt av förvaltningens kontorslokaler. I nämnd och verksamhetsstöd ingår kostnader för nämnd, förvaltningschef, avdelning för verksamhetsstöd samt övriga

gemensamma kostnader som t.ex. lokalkostnader och it-kostnader.

Kontaktcenter budgeterar ett underskott före resultatöverföringar på 2,6 mnkr till följd av högre personalkostnader än budgeterade intäkter. Verksamheten är inne i en transformation av både organisation, arbetssätt och tillämpning av ny prismodell vilket skapar osäkra förutsättningar baserade på effekt och budgetpåverkan. Det är svårt att förutspå hur nya arbetssätt kommer påverka ärendehanteringstider och väntetider. Verksamheten fortsätter kompetensbreddning under 2025 vilket påverkar vardagsplaneringen med befintliga uppdrag samtidigt som medarbetare ska utvecklas till att kunna svara på fler svarsgrupper för att nyttja resurser mer kostnadseffektivt. Nya arbetssätt under hösten 2024 har visat positiva resultat på väntetider och kortare ärendehanteringstider.

Upphandling och inköp budgeterar ett underskott före resultatöverföringar om 2,3 mnkr. Detta då ingen större justering av ersättning skett varken för centralupphandlingsuppdraget eller ersättning för e-handelsuppdraget under flertalet år. En centralupphandling tar betydligt mer tid i anspråk att genomföra idag på grund av att det i varje upphandling ställs fler och fler krav för att stadens mål ska nås. När fler krav ställs påverkas också tidsåtgång och kompetensbehov inom avtalsuppföljning. Inom avdelning Upphandling och inköp kan konstateras att introduktion av nya medarbetare tar längre tid än tidigare. Ett mer komplext uppdrag kräver utökade introduktionsinsatser som driver tid, är kostnadsdrivande och inte genererar intäkter. Dessutom påverkas dagens avtal också av den oroliga samtid vi lever i, vilket i sig även tar mer tid i anspråk att hantera och det är inte ovanligt att nya upphandlingar behöver startas innan avtalens optioner nyttjats fullt ut. De senaste två åren har en justering av ersättning skett med 1 procent årligen, vilket inte har täckt ökade kostnader för att hantera stadens mer och mer komplexa avtal.

Serviceförvaltningen inkorporerar från 1 januari 2025 det centrala beredskapslagret som en permanent linjeverksamhet inom avdelning upphandling och inköp. Driftskostnaderna för det centrala beredskapslagret beräknas uppgå till 4,5 mnkr. I driftskostnaden ingår driftorganisation både på serviceförvaltningen samt inhyrd personal ifrån kulturförvaltningen (2,6 mnkr). Några utökade löpande kostnader för lokalhyra, försäkring och bevakning omfattas inte då utökning av antal geografiskt spridda lager förväntas ske tidigast 2026.

Serviceförvaltningen kommer från och med februari 2025 delta i BoE-projektet som drivs av Utbildningsförvaltningen inför avtalsförnyelse av stadens system för barn- och elevregister. Systemet är verksamhetskritiskt för serviceförvaltningens uppdrag inom avgiftshantering för förskola och fritids. Projektledningens bedömning är att serviceförvaltningen behöver tillsätta en lokal projektledare om 50 procent för att medverka i projektet. Projektet sträcker sig ända till 2028 och den lokala projektledaren förväntas fånga verksamhetens behov och formulera krav inför upphandling, men även bistå i upphandlingsförfarande och införande. Arbetsgruppen som ansvarar för uppdraget inom avgiftshantering på serviceförvaltningen består idag bara av sju personer. För att kunna leverera i enlighet med uppdrag behöver verksamheten därför ersätta den lokala projektledaren med en vikarie på halvtid. I dagsläget utreds finansiering för att ta in extra resurser, säkras inte finansiering finns risk att verksamhetsområde ekonomi kommer uppvisa ett underskott under 2025.

Det finns även en osäkerhet kring hur förändringar i resursbehov under året kommer påverka

verksamhetsområde ekonomis kostnader. Resursförändringarna beror på förändringar i uppdraget, framförallt inom tjänsteområde leverantörsreskontra. Vissa arbetsuppgifter försvinner 2025, medan andra förändras och utökas i volym, vilket gör resursbehovet svårbedömt. Baserat på tidigare erfarenheter från ändringar av uppdrag, innebär nya arbetssätt även en inlärningskurva som ofta driver ett ökat resursbehov inledningsvis. Verksamhetsområde ekonomi behöver således tid för att bedöma resursbehov rätt och utvärdera om estimat i budget överensstämmer med verkligheten. När arbetssätten väl satt sig är förväntningen att resursbehovet minskar och att verksamheten kan hitta ytterligare sätt att effektivisera den interna hanteringen, med målsättning att ändå nå självkostnad för tjänsteområdet under året.

### **Ekonomiska förändringar mellan åren 2023-2025**

Tabellen nedan är uppställd för att få en helhetsbild över servicenämndens resultat mellan år 2023-2025. Ökade intäkter och kostnader mellan 2023 och 2025 avser främst utökade uppdrag som exempelvis nya avdelningen digitalisering, it och telefoni. Ökade kostnader avser också tillkommande uppdrag som exempelvis etablering och drift av centralt beredskapslager för medicinskt skyddsmedel, livsmedel och visst förbrukningsmaterial.

| <b>Ekonomiskt utfall</b>                       | <b>År 2023<br/>(Utfall)</b> | <b>År 2024<br/>(prognos okt)</b> | <b>År 2025<br/>(budget)</b> |
|--|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Kostnader                                      | 308,7                       | 319,2                            | 337,9                       |
| Intäkter                                       | 293,3                       | 302,6                            | 326,5                       |
| <b>Resultat före disposition</b>               | <b>-15,4</b>                | <b>-16,6</b>                     | <b>-11,4</b>                |
| <b>Utökad budgetram</b>                        | <b>12,6</b>                 | <b>18,6</b>                      | <b>5,5</b>                  |
| Budgetavvikelse (överföring till resultatfond) | -2,8                        | 2,0                              | -5,9                        |
| <b>Utgående balans resultatfond</b>            | <b>17,1</b>                 | <b>19,1</b>                      | <b>13,2</b>                 |

## **Investeringar**

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

## **Försäljningar av anläggningstillgångar**

### **Resultatenheter**

Verksamheterna är intäktsfinansierade och nämnden är definierad som en resultatenhet vilket innebär att det ekonomiska resultatet vid årets slut kan överföras till nästkommande år enligt gällande regelverk.

Enligt månadsprognos per sista oktober 2024 kommer ingående balans av resultatfonden 2025 uppgå till 19,1 mnkr. För 2025 budgeteras att 5,9 mnkr tas i anspråk av resultatfonden, inom

gällande regelverk, för att hantera utvecklingskostnader av engångskaraktär som bedöms ge positiva effekter för genomförande av verksamhetens uppdrag att effektivisera stadens administrativa funktioner på sikt. Utvecklingskostnaderna avser avdelningarna verksamhetsstöd (1,0 mnkr), Kontaktcenter (2,6 mnkr) samt upphandling och inköp (2,3 mnkr) och avser bland annat kostnader vid omställning i samband med nya uppdrag samt anpassning till nya arbetssätt, utbildningsinsatser, ledarskapsutveckling och verksamhetsutveckling.

I enlighet med utvecklingsförslag från projekt genomlysning av serviceförvaltningen (GAS) kommer förvaltningen inför framtagande av prislistor 2026 redovisa resultatenheten särredovisad per verksamhetsområde. Det är dock det samlade värdet på resultatenheten som fortsatt kommenteras i stadens planering- och budgetprocess.

## **Verksamhetsprojekt (driftprojekt)**

### **Budgetjusteringar**

### **Omslutningsförändringar**

Omslutningen om 326,5 mnkr är beräknad utifrån köp och försäljningar mellan servicenämnden och stadens nämnder och bolag (se bilaga 1).

### **Medel för lokaländamål**

### **Övriga ekonomiska redovisningar**

### **Systematiskt kvalitetsarbete**

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

I linje med stadens kvalitetsprogram ska förvaltningen ha målgruppens fokus. För serviceförvaltningens del är helhetsperspektivet styrande då förvaltningens målgrupper och kunder, är stadsövergripande i form av förvaltningar och bolag, samt invånarna i kontakter med Kontaktcenter Stockholm. Styrsignalerna i programmet är tydliga ur ett kundperspektiv och förvaltningen arbetar med att kunderna får en effektiv och god service. Kundernas synpunkter värdesätts, tas tillvara och utgör en viktig grund för kvalitetsutvecklingen.

Serviceförvaltningen arbetar i enlighet med grunduppdraget med ständiga förbättringar i syftet att effektivisera stadens administrativa funktioner. Medarbetarna har handlingsutrymme och förväntas aktivt bidra till att utveckla arbetssätt, för att nå önskade resultat och använda stadens resurser effektivt. Förvaltningen jobbar aktivt med utveckling av ledarskapet och



skapar handlingsutrymme och en trygg kultur med chefer som tillämpar tillitsbaserat ledarskap.

I syfte att stödja utveckling av serviceförvaltningens tjänster och processer, i enlighet med stadsövergripande behov och kommunfullmäktiges uppdrag, genomförs löpande genomlysningar och utvärderingar av verksamhetens uppdrag, processer och prismodeller för att säkra att förvaltningen bidrar till stadens utveckling på bästa sätt. I kontinuerliga processutvärderingar skapas ett aktivt medarbetarskap som uppmanas att tänka nytt, våga misslyckas och ständigt utvärdera att arbetssätten är värdeskapande.

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 IT-infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande IT-avtal och metoder. Genom nyttjandet av interna konsulter från DIT skapas stöd till förvaltningar och bolag i att kommunicera och arbeta med hjälp av ny teknik, eller tillämpa befintlig teknik på nya sätt inom stadens givna ramar, så som gemensamma digitala lösningar och standarder.

Kontaktcenter Stockholms pågående transformation och förändringsarbete bygger på kvalitetsprogrammets förhållningssätt. Förändringsarbetet innebär en kulturförflyttning för att förbereda verksamheten på nya arbetssätt som behövs för ökad tillgänglighet samt formandet av en kostnadseffektiv verksamhet med självkostnad i tjänsteutbudet. I visionsarbetet för förändringen ingår det att vara en lärande organisation där verksamheten lär sig av sina misstag, är lösningsorienterad samt delar erfarenheter och insikter med varandra som sedan omsätts i praktisk handling. Medarbetarskapet på Kontaktcenter präglas av modiga, nyfikna, prestigelösa medarbetare som ser lösningar.

Verksamhetsområde ekonomi arbetar aktivt med att identifiera, åtgärda och förbygga avvikelser i hanteringen. Under 2025 är målsättningen att öka medarbetarnas benägenhet att rapportera avvikelser genom att belysa på vilket sätt avvikelser bidrar till verksamhetens utveckling och ständiga förbättringar.

Arbetet med den nya verksamhetsgemensamma rutinen för processutveckling som implementerades under 2024 ska vidareutvecklas och utvärderas under 2025. Rutinen syftar till att det ska vara enkelt att lämna, följa och få återkoppling på inskickade förslag till förbättringar och tydliggöra medarbetarnas bidrag till verksamhetens utveckling.

En viktig källa för att hitta ytterligare förbättringsområden inom verksamhetsområde ekonomi är de fritextsvar rörande verksamhetsområdet som inkommit i samband med serviceförvaltningens kundenkät. Här kommer samtliga verksamhetens medarbetare involveras för att identifiera, ge förslag och implementera förbättringar i verksamhetens interna arbetssätt och ärendehantering.

Verksamhetsområdet fortsätter att utveckla kundmötet i en behovsstyrd riktning med fokus på effektivitet. Innehåll och intervall anpassas utifrån kundens behov och verksamheten har löpande dialog för att främja samarbete och lösa uppkomna problem när de uppstår. Vid behov genomförs arbetsmöten eller särskilda genomgångar med berörda förvaltningar för att hitta effektiviseringsmöjligheter i hanteringen.

Verksamhetsområde rekrytering mäter både levererade processer utifrån kund- och kandidatperspektiv. I nära hälften av uppdragen mäts även rekryterande chefs upplevelse av resultatet efter att en ny medarbetare börjat arbeta. Detta ger sammantaget verksamheten flera systematiska mätpunkter som bidrar till löpande förbättringar. Parallellt med detta bedrivs ett aktivt arbete med omvärldsbevakning för att effektivisera och nyttja ny teknik och forskning. Verksamhetsområdet har inför planeringen av 2025 arbetat med kvalitetsprogrammets förhållningssätt och vad de betyder för verksamheten och vad som kan förbättras utifrån programmets intentioner.

Serviceförvaltningen har implementerat en projektstyrningsmetodik under 2024. Metodiken baseras på identifierade behov inom förvaltningen och på gällande forskning och branschstandard för projektstyrning i offentlig sektor. Syftet med projektstyrningen är att möjliggöra ökad övergripande styrning, prioritering och lärande i projekt. Projektstyrningen syftar även till att öka samordningen och resursanvändningen i förvaltningens pågående och planerade projekt samt ge stöd till projektledare, styrgrupper och beställare av projekt. Fokus för 2025 kommer att vara att vidmakthålla och etablera projektstyrningsmetodiken som implementerats.

### **Kundundersökningar, Nöjd kund index (NKI) och Net Promoter Score (NPS)**

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

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

Förvaltningen införde under 2024 undersökningsmetoden NPS, Net Promoter Score, som är ett nyckelmått som bygger på en enda fråga; "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera tjänsten/servicen till en vän eller kollega?". Metoden används för de frivilliga tilläggstjänsterna. Resultat från NPS undersökningar används i verksamhetsutvecklingen och kommer fortsätta att följas och förfinas under 2025.

För förvaltningens bastjänster används metoden NKI, Nöjd kund index, som är en relationsinriktad kundundersökning utformad för att följa upp hela kundrelationen med frågor om både olika kvalitetsaspekter, övergripande kundnöjdhet samt kundlojalitet. Resultaten används för verksamhetsutveckling och input till kundmöten. Förvaltningen kommer även

under 2025 genomföra en kundundersökning för förvaltningens bastjänster och i den ställa de tre NKI-frågorna för att få ett samlat NKI-värde för förvaltningens bastjänster.

## **Övrigt**