

2025-01-24

**Handläggare**  
Elisabet Wallgren, Malin Hols  
Telefon:

**Till**  
Servicenämnden

## **Verksamhetsberättelse VB 2024 för Servicenämnden**

### **Förslag till beslut**

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsberättelse med bokslut för 2024 med tillhörande bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden begär att ackumulerat resultat om 3,7 mnkr överförs till resultatenshetens fond till 2025.
3. Servicenämnden godkänner slutrapport för etablering av centralt beredskapslager enligt bilaga 6.
4. Paragrafen justeras omedelbart.

Charlotte Goliath  
Förvaltningschef  
Serviceförvaltningen

**Servicenämnden**

start.stockholm

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys .....</b>	<b>4</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>	<b>6</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid.....	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan .....	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst .....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet .....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv .....	14
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar .....	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer .....	20
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	21
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....	38
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med .....	41
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	42

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	48
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	53
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	54
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>58</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	58
Resultatenheter .....	63
Investeringar .....	64
Försäljningar av anläggningstillgångar.....	64
Verksamhetsprojekt (driftprojekt) .....	64
Ombudgeteringar .....	64
Medel för lokaländamål.....	64
Analys av balansräkning.....	64
Övrigt.....	65
<b>Särskilda redovisningar.....</b>	<b>65</b>
<b>Bedömning av nämndens interna kontroll .....</b>	<b>65</b>
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>66</b>
<b>Systematiskt arbetsmiljöarbete .....</b>	<b>71</b>
Checklista för årlig uppföljning.....	71
<b>Övrigt .....</b>	<b>72</b>

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Blankettset*

*Bilaga 2: UH018 resultat och balansräkning*

*Bilaga 3: Nyckeltal 2024 Servicenämnden*

*Bilaga 4: GDPR Årsrapport 2024 Servicenämnden*

*Bilaga 5: Uppföljning av intern kontroll (Servicenämnden)*

*Bilaga 6: Slutrapport etablering av centralt beredskapslager 2024*

## Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden uppfyller kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. Förvaltningen har under perioden genomfört eller påbörjat allt arbetet enligt verksamhetsplan 2024.

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

Service­nämnden uppfyller helt kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* genom att tre av fem mål för verksamhetsområdet och tre av fem nämndmål uppfylls helt. Nämnden uppfyller delvis kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet: 1.2 *Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan* och 1.3 *Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst*. Även för tillhörande nämndmål: *Service­nämnden bidrar till kvalitetssäkrad rekrytering av personal inom förskolan och skolan* och *Service­nämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området* uppfylls delvis.

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

Service­nämnden uppfyller helt kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning* genom att tre av fyra mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål uppfylls helt. Nämnden uppfyller delvis kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet: 2.2 *Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar*.

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

Service­nämnden uppfyller helt kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* genom att kommunfullmäktiges samtliga mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål uppfylls helt.

### **Årets resultat**

Förvaltningen redovisar ett överskott på 3,7 mnkr före resultatdispositioner jämfört med budget och en budget i balans efter resultatdispositioner. Serviceförvaltningen har under hela året haft en utmanande balans i att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider, tillgänglighet och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som kundernas efterfrågan inom flera tjänsteområden under året har ökat.

För att hantera den ekonomiskt utmanande situationen har förvaltningen aktivt arbetat med att effektivisera verksamheten och haft en strikt behovsprövad bemanning. Åtgärderna har bland annat utgjorts av inköpsrestriktioner och kostnadskontroll genom förstärkta internkontrollaktiviteter, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt vid återbesättande av vakanta tjänster.

Inom flera av förvaltningens verksamhetsområden har omställning, flexibilitet och breddning i medarbetarnas uppdrag och arbetsuppgifter skapats. Denna flexibilitet har inneburit att medarbetare, vid minskad ordinarie efterfrågan, har arbetat i uppdrag åt andra förvaltningar samt inom avdelningar internt på förvaltningen. Förvaltningen kan konstatera att åtgärderna har gett positiva ekonomiska resultat samtidigt som en god arbetsmiljö över lag har kunnat

upprätthållas. Inom vissa verksamheter har det under perioder varit längre väntetider för kund och där medarbetare har arbetat mer än ordinarie arbetstid.

Serviceförvaltningens ekonomi i balans har uppnåtts genom en kombination av kostnadsbesparande åtgärder och ökad efterfrågan på tilläggstjänster inom områden som ekonomi och rekrytering. Dessa faktorer har lett till ett bättre ekonomiskt resultat och gjort det möjligt att finansiera utvecklings- och utbildningsinsatser inom nämndens budget istället för att använda den ingående resultatfonden.

### **Sammanfattning av arbete utifrån direktiv för samtliga nämnder**

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 har därför under 2024 arbetat i enlighet med flertalet av kommunfullmäktiges direktiv.

Som exempel på arbete utifrån direktiven kan nämnas lokalplanerings tjänster som i flertalet projekt har stärkt staden som beställare av verksamhetslokaler och ger stöd till förvaltningar och bolag i effektiv lokalanvändning och hyresförhandling.

Verksamhetsområde upphandling och inköp och verksamhetsområde ekonomi har under året utvecklat arbetet inom bland annat upphandling, avtalsförvaltning och leverantörskontroller i syfte att upptäcka och motverka välfärdsbrott. Servicenämnden har även bidragit 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 har stöttats i att göra detsamma i gemensamma och verksamhetsspecifika/lokala avtal.

Under 2024 har utvecklingen av verksamhetsområde för digitalisering, it och telefoni (DIT) fortsatt. DIT har via tjänster i egen regi arbetat med förvaltningar och bolag enligt kvalitetsprogrammets inriktningar om ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.

Serviceförvaltningen har under året bidragit till att stärka stadens beredskapsförmåga genom ansvar i sektorsorganisationen, utvecklat krisledningsarbete, kontinuitetshantering samt att stärka kunskap och förmåga i enlighet med NIS2-direktivet och cybersäkerhetsdirektivet samt kommande lagstiftning på området. Arbetet med att ansvara för kommunkoncernens centrala beredskapslager har genomförts på ett framgångsrikt sätt och är en viktig del i att successivt stärka stadens beredskapsförmåga.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

● Uppfylls helt

#### Analys

Servicenämnden uppfyller helt kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* genom att tre av fem mål för verksamhetsområdet och tre av fem nämndmål uppfylls helt. Nämnden uppfyller delvis kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet: *1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan* och *1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst*. Även för tillhörande nämndmål: *Servicenämnden bidrar till kvalitetssäkrad rekrytering av personal inom förskolan och skolan* och *Servicenämnden ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor inom det sociala området* uppfylls delvis.

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

● Uppfylls helt

#### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att nämndmål och indikator uppfylls helt.

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

Kontaktcenter har haft en högre tillgänglighet under året jämfört med föregående år och kunnat erbjuda en god service till stadens invånare gällande stöd och rådgivning i frågor avseende kulturskola och kollektivtrafik vilket lett till hög kundnöjdhet. Verksamheten har generellt haft kortare kötider och invånarna har därmed fått snabbt och professionellt bemötande. Detta trots att antalet kontakter har ökat under året.

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

● Uppfylls helt


#### Beskrivning

Kontaktcenters uppdrag om barn och skolfrågor avser att underlätta för barn och deras vårdnadshavare med information och vägledning vid val av förskola och skola, samt om

regelverk och fakturafrågor. Kontaktcenter ger även vårdnadshavarsupport gällande Skolplattformen.

## Förväntat resultat

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande barn- och skolfrågor ska vara hög och stabil.	86			86	85 %		2024
<b>Analys</b> <p>Under en utökad leverantörsuppföljning upptäckte staden att leverantörens tjänst för kundundersökningar inte uppfyllde stadens informationssäkerhetskrav i tillräcklig utsträckning. Ingen incident hittades i stadens eller leverantörens utredning, men eftersom leverantören bara delvis åtgärdade problemen och hänvisade till nästa uppdatering av tjänsten som planerades att levereras juni 2025 avbröt staden användningen av tjänsten och vidtog åtgärder gentemot leverantören. Åtgärden vidtogs för att säkerställa att stadens personuppgiftshantering är juridiskt och tekniskt korrekt och säker. Därmed saknas i nuläget verktyg för kundundersökningar i kontaktcenterplattformen, vilket inte möjliggör uppföljning av utfall för sista tertiet 2024 på vissa indikatorer.</p> <p>Periodens utfall avser därmed period 1 januari till och med 31 augusti. De kortare vänte- och ärendehanteringstider som verksamheten har haft under det sista tertiet borde dock påverka kundnöjdhetsundersökningen positivt eftersom det påverkar hela kontaktnivån.</p>							

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

 Uppfylls delvis

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål delvis 2024. Bedömningen baseras på att nämndmål och indikator uppfylls delvis samt att samtliga aktiviteter är genomförda.

Verksamhetsområde rekrytering har under året haft en högre efterfrågan på rekryteringstjänster än budgeterat. Däremot har antalet rekryteringar av personal till förskola och skola minskat. Den vikande efterfrågan följer personalbehovsprognosen som visar att det är ett minskat behov av att rekrytera personal till förskolan fram till 2026. Det minskade personalbehovet är en följd av stadens befolkningsutveckling där antalet barn i förskolan blir färre. Rekrytering av barnskötare, förskollärare och chefer inom förskola har under 2024 minskat med 72 procent i jämförelse med 2023. Inom utbildningsförvaltningen är nedgången i rekrytering inte lika stor och verksamhetsområde rekryterings involvering i utbildningsförvaltningens chefsrekryteringar har ökat från 32 till 42 procent.







Kontaktcenter har haft en högre tillgänglighet under året jämfört med föregående år och kunnat erbjuda en god service med hög kundnöjdhet till stadens invånare gällande stöd och rådgivning i frågor gällande förskola och skola. Invånarna har generellt haft kortare kötider

och fått snabbt och professionellt bemötande trots att antalet kontakter och volymer av brev har ökat. Den högre volymen antas bero på ökad möjlighet till ansökan för reservantagningar vilket inte funnits tidigare år. Under året har andelen nöjda kunder för svarsgrupperna ökat och uppgår nu till 86 procent.

Under augusti ökade väntetiderna på skola- förskolas svarsgrupper för invånarna, på grund av semesterbemanning samtidigt som trycket på kontakter från vårdnadshavare var högt med anledning av skol- och förskolestarter.

Under augusti byttes skolplattformen ut för grundskolan. Plattformsbytet har inneburit en ökad ärendemängd inom vårdnadshavarsupporten. Ökningen skedde under en begränsad tid och föranleddes av ett ökat behov av support då plattformen var ny och obekant för målgruppen.

Kontaktcenter Stockholms har under året deltagit på workshops i samarbetet med stadsledningskontoret som ett led i att underlätta för vårdnadshavare att hitta och jämföra skola och förskola. Kontaktcenter deltog genom att dela med sig av erfarenheter och synpunkter som verksamheten får till sig i kontakt med invånarna dagligen. Workshoppen resulterade i att det framöver blir enklare för vårdnadshavare att jämföra skolor på Stockholms stads hemsida.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Förskolenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och servicenämnden inleda ett arbete för att utveckla stadens tjänst för att hitta och jämföra förskola i syfte underlätta för vårdnadshavare att göra informerade val av förskola. Utvecklingen ska inkludera relevanta kvalitetsmått, driftsform och annan information om verksamhetens kvalitet, inkluderande eventuella anmärkningar och förelägganden från kommunens tillsyn	2024-01-01	2024-12-31	
  Kommunstyrelsen ska i samarbete med förskolenämnden, servicenämnden, utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna utreda möjligheterna att införa delad faktura i förskola och fritidshem	2024-01-01	2024-12-31	
  Utbildningsnämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och servicenämnden inleda ett arbete för att utveckla stadens tjänster för att hitta och jämföra grundskola och gymnasium i syfte underlätta för vårdnadshavare att göra informerade val av skola. Utvecklingen ska inkludera relevanta kvalitetsmått, driftsform och annan information om verksamhetens kvalitet	2024-01-01	2024-12-31	

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

 Uppfylls delvis

### Beskrivning


Verksamhetsområde rekrytering levererar kvalitetssäkrade och fördomsmedvetna rekryteringar. När verksamhetsområdet är involverade får kandidaterna kontinuerlig återkoppling under processen och det bidrar till en god kandidatupplevelse och ett gott



arbetsgivarvarumärke som i sin tur påverkar kompetensförsörjningen framåt. Det finns möjlighet till strukturerad digital referenstagning där ID-kontroll och bedrägerikontroller görs.

## Förväntat resultat

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal stadsdelsförvaltningar som anlitar serviceförvaltningen rekryterings tjänster för rekrytering av utbildad personal inom verksamhetsområde förskola ska öka	5			10	11		2024
<b>Analys</b> Rekrytering av barnskötare, förskollärare och chefer inom förskola har under 2024 minskat med 72 procent i jämförelse med 2023. Det minskade personalbehovet är en följd av stadens befolkningsutveckling där antalet barn i förskolan blir färre. Verksamhetens tjänster har därmed i betydligt mindre omfattning efterfrågats. Avseende rekrytering till stadens förskoleförvaltning är serviceförvaltningen rekrytering involverad i merparten av de 54 rekryteringar som förvaltningen gjort sen den startades. Även en av stadens stadsdelsförvaltningar har börjat köpa stöd med så kallade screeningtester som används initialt i rekryteringsprocessen för att göra ett objektiva och fördomsfria urval. Serviceförvaltningen ser detta som ett gott exempel och arbetar för att fler stadsdelsförvaltningar ska nyttja tjänsten 2025 då testerna effektiviserar rekryteringsprocessen och bidrar till mer objektiva och fördomsfria urval.							

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

 Uppfylls delvis

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål delvis 2024. Bedömningen baseras på att nämndmål och indikator uppfylls delvis.

Kontaktcenter Stockholm har under året arbetat aktivt för att korta ärendehanteringstiderna tillsammans med medarbetare och uppdragsgivare. Arbetet har resulterat i att både samtalstid och efterbearbetningstid har minskat, vilket samlat har påverkat den upplevda kundnöjdheten positivt jämfört med föregående år.

Under 2024 har överförmyndarförvaltningen haft utmaningar med ökande ärendemängd parallellt med förändringar i verksamhetssystem och organisation. Längre handläggningstider hos överförmyndarförvaltningen har genererat att invånare ringer till Kontaktcenter flera gånger i samma ärende. Detta har lett till betydligt fler kontakter till Kontaktcenter med många missnöjda ställföreträdare och huvudmän, vilket påverkade måluppfyllelse om kundnöjdhet negativt. Inom svarsgruppen har dock ärendehanteringstiden och väntetiderna kortats under året. Serviceförvaltningen bedömer att Kontaktcenter och

överförmyndarförvaltningen under året har haft ett gott samarbete för att hantera situationen på bästa sätt för målgruppen.

Inom svarsgruppen funktionsnedsättning har ärendehanteringstiden blivit kortare under året samtidigt som bemötandet fick fortsatt höga betyg. Ytterligare en stadsdelsförvaltning har anslutit sig till en väg in för funktionsnedsättning.

Kontaktcenter har under året arbetat med att öka tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning genom att medarbetare breddar sin kompetens så att fler kan svara på svarsgruppen funktionsnedsättning. Det har lett till kortare väntetider, högre tillgänglighet och bättre service för målgruppen. Det leder också till att medarbetare har fler kompetenser och kan hantera fler frågor vid ett och samma tillfälle. Arbetssättet betyder att samma servicehandläggare kan svara på frågor både om äldreomsorg, funktionsnedsättning samt överförmyndarfrågor. Det nya arbetssättet leder också till större flexibilitet och minskad sårbarhet vid arbetstoppar och ledigheter, vilket innebär ökad tillgänglighet och service till stockholmarna.

I serviceförvaltningens webb- och kommunikationsstöds breda tjänsteutbud ingår bland annat tillgänglighetsanpassning av dokument och annan information som ska publiceras på stadens webbplatser. Med sitt arbete har enheten bidragit till att tillgängliggöra information på stadens webbplatser till personer med funktionsnedsättning.

Kontaktcenter har under året fört en dialog med juridiska enheten på socialförvaltningen om Kontaktcenter funktionsnedsättning ska ta över uppdraget att fördela ansökningar om förhandsbesked om bostad med särskild service. Arbetet har pågått under hela 2024 och den 23 september fattade kommunfullmäktige beslut om reviderade riktlinjer för ärendeansvar mellan stadsdelsnämnderna där det nya uppdraget för Kontaktcenter funktionsnedsättning är beslutat. Det innebär att Kontaktcenter ska fördela utomkommunala ansökningar om särskilt boende enligt SoL och förhandsbesked enligt LSS utifrån en fördelningsturordning från den 1 oktober 2024.

Lokalplanering har under året gett stöd till socialförvaltningen i deras uppdrag att ha beställaransvar för stadens grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt LSS och SoL. Enligt socialnämndens Boendeplan SoL och LSS, 2024-2034 finns ett stort utbyggnadsbehov framförallt av friliggande gruppboenden LSS. Socialförvaltningen har fått stöd i att bygga upp en organisation och skapa en tydlig process vilket har bidragit till att öka utbyggnadstakten. Lokalplanering har även gett stöd genom att leda enskilda projekt och svara för hyresförhandlingar vid inhyrning av gruppboenden. Genom lokalplanerings insatser kan socialförvaltningen koncentrera sig på långsiktig planering och behov vilket effektiviserar stadens administration eftersom parallella organisationer och kompetenser inte behöver byggas upp.

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

◆ Uppfylls delvis

## Beskrivning


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

## Förväntat resultat

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

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

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Arsmål	KF:s års mål	Period
 Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinder och överförmyndarfrågor ska vara hög och stabil.	76			76	85 %		2024
<b>Analys</b> Under en utökad leverantörsuppföljning upptäckte staden att leverantörens tjänst för kundundersökningar inte uppfyllde stadens informationssäkerhetskrav i tillräcklig utsträckning. Ingen incident hittades i stadens eller leverantörens utredning, men eftersom leverantören bara delvis åtgärdade problemen och hänvisade till nästa uppdatering av tjänsten som planerades att levereras juni 2025 avbröt staden användningen av tjänsten och vidtog åtgärder gentemot leverantören. Åtgärden vidtogs för att säkerställa att stadens personuppgiftshandling är juridiskt och tekniskt korrekt och säker. Därmed saknas i nuläget verktyg för kundundersökningar i kontaktcenterplattformen, vilket inte möjliggör uppföljning av utfall för sista tertialet 2024 på vissa indikatorer. Periodens utfall avser därmed period 1 januari till och med 31 augusti. De kortare vänte- och ärendehanteringstider som verksamheten har haft under det sista tertialet borde dock påverka kundnöjdhetsundersökningen positivt eftersom det påverkar hela kontaktnivån.							

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

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att nämndmålet uppfylls helt. Nämndmålet har två indikatorer och årsmålet nås helt på den som förvaltningen har full rådighet över.

Äldre direkts insatser är en viktig del i det fortlöpande arbetet att ge information och

vägledning för äldre och deras anhöriga om stadens utbud av äldreomsorg samt om avgifts- och fakturafrågor, regelverk och ansökningsprocess. Kontaktcenter bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål med en äldreomsorg av god kvalitet och tillgänglighet med likvärdig information och service. Kontaktcenter informerar exempelvis om vilka aktiviteter staden erbjuder för äldre, vilka boendeformer som finns, hemtjänst, trygghetslarm, utförare, anhörigstöd samt erbjuder guidning på stadens webbplats.

Kontaktcenter Stockholm har märkt ett ökat antal kontakter under året från invånare som har behov av att komma i kontakt med staden. Trots ökad ärendemängd har både samtalstid och efterbearbetningstid kortats vilket har lett till att den totala ärendetiden för varje ärende har minskat med ökad tillgänglighet och bättre service som följd. Målgruppen inom Äldre direkt ger höga betyg på det bemötande de får i samtal/kontakt med Kontaktcenter.

Det kan vara svårt för målgruppen äldre och deras anhöriga att veta vart de ska vända sig i olika frågor. Genom Kontaktcenters Äldre direkt får de kännedom om vart de kan vända sig eller vilka myndigheter som hanterar olika frågor. Det är en trygghet för de äldre att kunna vända sig till Äldre direkt oavsett fråga och få god kvalitativ service. Kontaktcenter och svarsgruppen Äldre direkt fortsätter att tillsammans med stadsdelsförvaltningarna och äldreförvaltningen förtydliga ansvarsfördelningen i gränssnitt och uppdrag, samt säkerställer att informationen till stadens äldre och anhöriga är likvärdig, kvalitetssäkrad och uppdaterad.

Kontaktcenter har under året arbetat med aktiviteten för att definiera uppdraget Äldre direkt genom fokus på svarstider för svarsgruppen och genom att ta fram en rutin för att dokumentera synpunkter på Äldre direkt. Under 2025 övergår aktiviteten till ett konkretiserat uppdrag att i samarbete med berörda nämnder förbättra samarbete och arbetssätt avseende Äldre direkt. I arbetet ska även ingå att skapa bättre rutiner och uppföljning, fortsätta korta väntetiderna samt möjliggöra för enskilda att skyndsamt komma i direkt kontakt med ansvarig biståndshandläggare.

Dialogen med alla stadsdelsförvaltningar fortsätter även gällande att utveckla kommunikationsvägarna inom området och målet är att samtliga ska ange Äldre Direkt som första väg in gällande äldreomsorgsfrågor. Under året anslöt sig ytterligare en stadsdelsförvaltning till Äldre direkt, vilket innebär att 10 av 11 stadsdelsförvaltningar använder Äldre direkt som en gemensam väg in till staden gällande äldre frågor. Kontaktcenter kommer under 2025 fortsatt att ha en dialog med kvarvarande stadsdelsförvaltning om fördelar med tjänsten och hur den kan effektivisera och förbättra tillgängligheten för invånarna.

Under året har Kontaktcenters medarbetare som kan svara på Äldre direkt blivit flera eftersom medarbetare har breddat sin kompetens. Utvecklingsarbetet har inneburit att fler medarbetare kan hantera frågor som rör överförmyndarfrågor och funktionsnedsättning som ofta angränsar till äldreomsorgen. Detta ger ett mervärde i samtalet och innebär att Kontaktcenter kan arbeta förebyggande kring information och service om dessa frågor. Arbetet med att bredda kompetensen har lett till kortare väntetider och ärendehanteringstider samt ökad tillgänglighet för invånarna. Kompetensbreddningen fortsätter även under 2025.



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


 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel invånare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande äldreomsorgsfrågor ska vara hög och stabil.	85			81	85 %		2024
<p><b>Analys</b></p> <p>Under en utökad leverantörsuppföljning upptäckte staden att leverantörens tjänst för kundundersökningar inte uppfyllde stadens informationssäkerhetskrav i tillräcklig utsträckning. Ingen incident hittades i stadens eller leverantörens utredning, men eftersom leverantören bara delvis åtgärdade problemen och hänvisade till nästa uppdatering av tjänsten som planerades att levereras juni 2025 avbröt staden användningen av tjänsten och vidtog åtgärder gentemot leverantören. Åtgärden vidtogs för att säkerställa att stadens personuppgiftshantering är juridiskt och tekniskt korrekt och säker. Därmed saknas i nuläget verktyg för kundundersökningar i kontaktcenterplattformen, vilket inte möjliggör uppföljning av utfall för sista tertialet 2024 på vissa indikatorer.</p> <p>Periodens utfall avser därmed period 1 januari till och med 31 augusti. De kortare vänte- och ärendehanteringstider som verksamheten har haft under det sista tertialet borde dock påverka kundnöjdhetsundersökningen positivt eftersom det påverkar hela kontaktupplevelsen.</p>							
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	10			9	11		2024
<p><b>Analys</b></p> <p>Under året anslöt sig ytterligare en stadsdelsförvaltning till Äldre direkt, vilket innebär att 10 av 11 stadsdelsförvaltningar använder Äldre direkt som en gemensam väg in till staden gällande äldrefrågor. Kontaktcenter kommer under 2025 att ha fortsatt dialog med kvarvarande stadsdelsförvaltning om fördelar med tjänsten och hur den kan effektivisera verksamheten och förbättra tillgängligheten för invånarna.</p>							

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

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

 Uppfylls helt

### **Analys**

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att nämndmål uppfylls helt.

Kontaktcenter Stockholm tillhandahåller lättillgänglig information om kulturskolans utbud och verksamheter samt om förutsättningar för evenemang och publika händelser i staden.

I slutet av året har ett nytt systemstöd implementeras för kulturskolans administration. Utbildning av Kontaktcenters medarbetare i det nya systemstödet har genomförts så att medarbetarna kan vägleda invånarna. Kontaktcenters stöd till målgruppen fortsätter att utvecklas då den nya digitala kurskatalogen tas i bruk. Kontaktcenter guidar i vilka kurser som finns och som kan passa aktuell ålder, hjälpa till med bokning, kunna boka om eller svara på fakturafrågor från målgruppen vilket upplevs som positivt av invånarna.

Inom ramen för uppdraget Företagsservice (tidigare Företags- och evenemangslots) stöttar Kontaktcenter företag och föreningar som har frågor om bland annat vilka tillstånd som krävs för att genomföra idrotts- och kulturevenemang till evenemangsarrangörer. Kontaktcenter har etablerat ett gott samarbete med bland annat Stockholm business region under året och de har träffat medarbetare inom Kontaktcenter för att både öka samarbetet, för att kunna svara på fler frågor och för att säkerställa en god upplevelse till företagarna. Målgruppen upplever att de i många fall får svar på sina frågor men ibland behöver Kontaktcenter skicka företagarna vidare beroende på vad frågorna avser. I nöjd-kund-undersökning upplever 72 procent att de blivit bra bemötta, fått svar på sina frågor eller fått veta vart de ska vända sig.

Kontaktcenter Stockholm har under året breddat kompetensen hos medarbetarna inom svarsgruppen, vilket kommer fortsätta även under 2025.

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

 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

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

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

 Uppfylls helt

## Analys

Serviceämnden uppfyller helt kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning* genom att tre av fyra mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål uppfylls helt. Nämnden uppfyller delvis kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet: *2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar*.

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

● Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att nämndmål samt kommunfullmäktiges indikator uppfylls helt samt att tre av fyra aktiviteter är genomförda.

Serviceämnden har under året fortsatt att ställa krav på transporter i enlighet med miljöprogrammet och klimathandlingsplanen och bidrar därigenom till att uppnå klimatmålen. Förvaltningen har exempelvis arbetat nära miljöförvaltningens olika enheter för att ställa relevanta och långtgående krav i alla centralupphandlingar för att bidra till cirkularitet, minskad användning av fossil plast med mera. Hållbarhetsfunktionen har ett övergripande helhetsansvar för miljökrav och bidrar med kompetens och stöttar både i upphandling och i uppföljning av avtal. Genom en aktiv avtalsförvaltning har förvaltningen fortsatt att arbeta för att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Genom att regelbundet, inom avtalens ramar, uppdatera stadens upphandlade sortiment går det att minska mängden plast.

Inom kategoriarbetet för måltider och livsmedel följs klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider upp. Ett nytt avtal för systemstöd för detta arbete har börjat gälla under 2024 och implementering av verktyget pågår. För perioden januari - december är utfallet av klimatpåverkan från upphandlade livsmedel 1,6 kg CO<sub>2</sub> per kg livsmedel. Det är första gången, sedan indikatorn tillkom, som staden når det totala målvärdet. Det är således en minskning sedan 2023 (1,8).

### Utredning av materialflöden och ta fram åtgärder för resurseffektivitet och cirkulära materialflöden

Under 2024 deltog serviceförvaltningen i en kartläggning av åtta flöden (bygg- och anläggningsmaterial, inklusive massor, plast, IT-utrustning, möbler, fordon, vatten och näring) som är särskilt prioriterade i Stockholms stads cirkulära omställning. Arbetet leddes av miljöförvaltningen och flera förvaltningar och bolag har deltagit. Syftet var att kartlägga vilka materialflöden i staden som har störst miljöpåverkan och potential till att bli cirkulära. Slutsatserna har samlats i en rapport där man samlat kunskap om flödenas livscyklar inom staden, bedömt deras cirkulära mognad samt undersökt hinder och möjligheter för att kunna föreslå åtgärder för ökad cirkularitet och resurseffektivitet. Slutsatsen är att det finns stor

potential att öka cirkulariteten inom flera flöden samt behov att bibehålla den cirkulära mognad som redan finns inom andra flöden. För detta krävs stärkt styrning och uppföljning av cirkulära insatser, liksom förstärkt koordinering, ökade resurser samt förändrade arbetssätt.



Kartläggningen har genererat en kunskapshöjning avseende informationsinhämtning, dokumentation och slutsatser. Det övergripande resultatet visar på stora skillnader i cirkulär mognad mellan flödena. Skillnader i datatillgång lyfts som ett av flera hinder och 84 nya åtgärdsförslag presenteras som svar på de behov som har synliggjorts. Arbetet fortsätter genom nytt budgetuppdrag för 2025.





### Utreda och planera för en återbrukscentral

Serviceförvaltningen deltog under året i arbetet med att "utreda och planera för en återbrukscentral av byggmaterial" som miljöförvaltningen har haft ansvar för. Förvaltningen har deltagit i diskussioner om hur uppdraget kan gå till och upphandling av kringtjänster till det. Serviceförvaltningen har inför 2025 fått ansvar för fortsättningen av budgetuppdraget.





### Kartlägga tillgång till data för analys och uppföljning av stadens klimatmål

Förvaltningen har under året deltagit i kommunfullmäktiges aktivitet om att "kartlägga tillgång till data för analys och uppföljning av stadens klimatmål samt ta fram förslag till insatser för ökad datatillgång med fokus på digitala tekniker". Arbetet har genomförts i samarbete med miljöförvaltningen, serviceförvaltningen, trafikkontoret samt kommunstyrelsen. Resultatet av arbetet har genererat en sammanställning av vilken data som finns på de olika förvaltningar, hur pass tillgänglig den är samt kartlagt vem som har tillgång till den data som finns. Detta har sammanställts i en rapport som även beskriver hur tillgänglig data skulle kunna användas till klimatrapporering. Arbetet har hållits enkelt och översiktligt till dess att det finns en tydlig bild av behovet.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,6 kg CO2 per kg livsmedel			1,8 kg CO2 per kg livsmedel	1,6 kg CO2 per kg livsmedel	1,6 kg CO2 per kg livsmedel	2024

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samråd med förskolenämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, servicenämnden, socialnämnden, utbildningsnämnden, äldre- och barnnämnden och stadsdelsnämnderna revidera stadens matstrategi: "God, hälsosam och klimatsmart mat"	2024-01-01	2024-12-31	
<b>Analys</b> Aktivitets start fördröjdes och pågår därför fortfarande och förväntas slutföras juni 2025.			
  Miljö- och hälsoskyddsnämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen, arbetsmarknadsnämnden, servicenämnden, trafiknämnden, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder, Stockholm Vatten och Avfall AB och S:t Erik Markutveckling AB utreda och planera för en återbrukscentral av byggmaterial	2024-01-01	2024-12-31	



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
byggmaterial för stadens verksamheter där kvarteret Gjutmästaren i Ulvsunda ska utgöra pilot			
  Miljö- och hälsoskyddsnämnden ska i samarbete med servicenämnden, stadsbyggnadsnämnden och trafiknämnden och i samråd med kommunstyrelsen kartlägga tillgång till data för analys och uppföljning av stadens klimatmål samt ta fram förslag till insatser för ökad datatillgång med fokus på digitala tekniker	2024-01-01	2024-12-31	
  Miljö- och hälsoskyddsnämnden ska i samarbete med servicenämnden, Stockholm Vatten och Avfall AB och andra berörda nämnder och bolagsstyrelser utreda de materialflöden i staden som har störst miljö- och klimatpåverkan och ta fram förslag på åtgärder för ökad resurseffektivitet och cirkulära materialflöden	2024-01-01	2024-12-31	

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

 Uppfylls helt

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

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

 Uppfylls delvis

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål delvis 2024. Bedömningen baseras på att nämndmålet är helt uppfyllt, att kommunfullmäktiges aktivitet har genomförts och på att kommunfullmäktiges indikator inte uppfylls.

I budget har kommunfullmäktige beslutat att maten som serveras i stadens verksamheter i större utsträckning ska vara ekologisk, växtbaserad, lokalproducerad och säsonganpassad. Serviceförvaltningen bidrar på flera sätt till att uppnå klimatmålen. I de centrala avtalen för livsmedel har hänsyn tagits till matstrategins intentioner och Världsnaturfondens (WWF) konsumentguider för kött och fisk. Dessutom har krav ställts på djurskydd och restriktiv antibiotikaanvändning i livsmedelsproduktionen motsvarande svensk nivå.

Stadens andel inköpta ekologiska livsmedel och måltider för året uppgår till 48 procent, vilket



är en ökning mot förra årets utfall på 45 procent. Ekologiska livsmedel ökar från 49 procent år 2023 till 52 procent för 2024 och även ekologiska måltider ökar från 34,5 procent år 2023 till 37 procent för 2024. Viss brist av ekologiska produkter finns på marknaden och på grund av världsläget finns risken att bristen bli än större. Andel ekologiska livsmedel räknat utifrån inköpta livsmedel i kilogram uppgår till 58 procent vilket är en ökning från 2023 (56,7 procent).



Trots avtal med högre tillgång till ekologiska produkter är det svårt för verksamheterna att nå målet om ekologiska livsmedel och måltider. Måltidsavtalen släpar fortfarande efter och vid nya upphandlingar behöver högre krav på ekologiska produkter ställas. Många av stadens enheter arbetar systematiskt med att öka andelen ekologiskt och ligger i framkant, medan andra inte har kommit lika långt i sitt arbete. Utfallet skiljer sig också mellan stadens olika typer av verksamheter. För att öka andelen ekologiska livsmedel behövs hjälp, stöd och vägledning till köken för omställningen. Det skulle behövas en samordningsfunktion som kan stötta i samverkan över förvaltnings- och verksamhetsgränserna för att sprida goda exempel. Köken har inte bara dessa mål att förhålla sig till utan även andra riktlinjer ska efterlevas, till exempel näringsriktighet.

Livsmedelsavtal samt mall för måltidsupphandlingar följer matstrategin. Mall för måltidsupphandlingar har uppdaterats under året.

#### Utreda och lämna förslag på hur klimatanpassningsarbetet ska genomföras

Under 2024 har serviceförvaltningen endast deltagit i styrgruppsmöten för budgetuppdraget för klimatanpassningsarbetet. Förvaltningen har inte deltagit i någon annan omfattning, då utredningen inte har identifierat något omedelbart behov av stöd i någon upphandling.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	48 %			45 %	70 %	70 %	2024
<b>Analys</b> Andelen ekologiska måltider och livsmedel har ökat i jämförelse med föregående års utfall men når ännu inte uppsatt mål. Detta beror sannolikt på flera faktorer, bland annat då måltidsavtalen släpar efter och på att stadens verksamheter som helhet behöver arbeta mer systematiskt med att öka andelen ekologiska måltider och livsmedel.							

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

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

● Uppfylls helt

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

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

● Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att nämndmålet uppfylls helt.

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

Förvaltningen har under perioden fortsatt delta i ett projekt som miljöförvaltningen driver, vilket är ett exempel på hur serviceförvaltningen arbetat med de utvecklade arbetssätten samverkan och innovation. Målsättningen för projektet har varit att både staden och stadens leverantörer ska vinna på en uppskalning av leverans av livsmedel utanför avtalat leveransfönster, så kallad "off peak". Leverans har skett med el-lastbil, för att möjliggöra transformationen till en fullskalig leverans med el-lastbilar så att varje lastbil används mer eftersom de är dyrare i inköp.

Pilotprojektet har varit lyckat och projektet har visat på ett flertal vinster såsom bättre arbetsmiljö genom minskad stress hos kökspersonal och chaufförer, minskade koldioxidutsläpp med 9,7 ton (300 leveranser) samt en möjlighet till minskad arbetstid med upp till 6 procent vid off-peakleveranser. Pilotprojektet har varit i liten skala och alla positiva

effekter har inte kunnat beräknas, men tendenserna är positiva. För att fortsätta arbetet utifrån slutsatserna behövs ett ägarskap av den här typen av leveranser. Det finns även utmaningar i att kunna ta emot varor till stadens lokaler utan personal på plats då exempelvis larmsystem behöver ses över, digital kontroll av obruten kyl-kedja behöver utvecklas samt chaufförerna behöver utbildas med mera.

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

● Uppfylls helt

### **Beskrivning**

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

### **Förväntat resultat**

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

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

● Uppfylls helt

### **Analys**

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att nämndmålet uppfylls helt.

Förvaltningens hållbarhetsfunktion har säkerställt att krav i upphandling ställts i enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner. Detta har bidragit till att stadens verksamheter har getts goda förutsättningar att köpa in produkter enligt stadens mål. Hållbarhetsfunktionen har skapat en djup samverkan och ett värdefullt samarbete med miljöförvaltningens alla expertfunktioner samt har hjälpt till att tolka hur avdelningen kan arbeta med kravställning utifrån nya program och handlingsplaner.

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

● Uppfylls helt

### **Beskrivning**

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

## Förväntat resultat

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

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

● Uppfylls helt

### Analys

Serviceämnden uppfyller helt kommunfullmäktiges inriktningsmål om *ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* genom att kommunfullmäktiges samtliga mål för verksamhetsområdet och alla nämndmål uppfylls helt.

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

● Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att de tre tillhörande nämndmål uppfylls helt och på att kommunfullmäktiges indikatorer uppfylls helt.

Förvaltningen tillhandahåller konkurrenskraftiga konsulttjänster som efterfrågas och uppskattas av förvaltningar och bolag. Generellt ger kunderna goda kvalitetsbetyg till serviceförvaltningens genomförda konsultuppdrag i egen regi. Förvaltningens konsultverksamheter har alla en årlig målsättning gällande debiteringsgrad för sina respektive verksamheter. Årets utfall visar att de inte når uppsatta debiteringsmål vilket förklaras av olika faktorer som exempelvis lägre efterfrågan av några tjänster, personalomsättning och försenad nyrekrytering.

Förvaltningen redovisar ett överskott på 3,7 mnkr före resultatdispositioner jämfört med budget och en budget i balans efter resultatdispositioner. Serviceförvaltningen har under hela året haft en utmanande balans i att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider, tillgänglighet och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som kundernas efterfrågan inom flera tjänsteområden under året har ökat.

För att hantera den ekonomiskt utmanande situationen har förvaltningen aktivt arbetat med att effektivisera verksamheten och haft en strikt behovsprövad bemanning. Åtgärderna har bland annat utgjorts av inköpsrestriktioner och kostnadskontroll genom förstärkta internkontrollaktiviteter, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt vid återbesättande av vakanta tjänster.

Inom flera av förvaltningens verksamhetsområden har omställning, flexibilitet och breddning i medarbetarnas uppdrag och arbetsuppgifter skapats. Denna flexibilitet har inneburit att





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


Serviceförvaltningens ekonomi i balans har uppnåtts genom en kombination av kostnadsbesparande åtgärder och ökad efterfrågan på vissa tilläggstjänster. Dessa faktorer har lett till ett bättre ekonomiskt resultat och gjort det möjligt att finansiera utvecklings- och utbildningsinsatser inom nämndens budget istället för att använda den ingående resultatfonden.

Serviceförvaltningen har under 2024 deltagit i projekt Genomlysning av serviceförvaltningen (GAS). Det övergripande målet med projektet var att tydliggöra serviceförvaltningens långsiktiga mål utifrån roll och uppdrag i staden samt att ta fram finansieringsprinciper som stödjer målen. Projekt GAS har genomförts i samarbete med stadsledningskontoret och resultatet från projektet har presenterats i form av föreslagna aktiviteter som har omhändertagits i förvaltningens verksamhetsplan 2025.

Stadsledningskontorets projekt genomlysning av stadens ekonomiprocesser, som startade 2023 och där verksamhetsområde ekonomi har varit involverad, har fortgått även 2024. Efter genomförda genomlysningar av processen KassaBank, tjänsteområde leverantörsreskontra och tjänsteområde kundreskontra har verksamheten under året arbetat med att ta tillvara och implementera de rekommendationer som lämnats till serviceförvaltningen i slutrapporterna. Under hösten påbörjades även en genomlysning av processerna periodavslut och bokslut inom tjänsteområde ekonomiservice, vilket fortsätter in i 2025.

Under året har ett stort utvecklingsarbete inom Kontaktcenter genomförts med syfte att se över att varje tjänst ska bära sin egen självkostnad. Utvecklingsarbetet har också handlat om att bredda kompetensen hos servicehandläggarna, organisationsförändring och effektivisering av processer i det dagliga arbetet. Under hösten kunde skönjas att utvecklingen genererade ökad tillgänglighet, kortare väntetider samt bättre nyttjande av resurser för minskad sårbarhet inom svarsgrupper vid frånvaro och säsongsvariationer. Kompetensbreddningen är ett led i att skapa bättre förutsättningar för realtidsstyrning av verksamheten vilket påverkar tillgängligheten positivt. Utvecklingsarbetet kommer fortsätta även under nästa år.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,5 %			98 %	100 %	100 %	VB 2024
<b>Analys</b>							
I indikatorn mäts enbart kostnader. Då servicenämnden är helt intäktsfinansierad är budgetföljsamhet netto, med både kostnader och intäkter i beaktande, ett mer relevant mått. Analys avseende både kostnader och intäkter görs under avsnitt uppföljning av ekonomi.							
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	98,4 %			98,8 %	100 %	100 %	VB 2024

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

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

 Uppfylls helt

### Beskrivning

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

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

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

Verksamhetsområdet tillhandahåller även utbildning i kompetensbaserad rekrytering.

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

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

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Verksamhetens medarbetare har stor kunskap om stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument, stadens mål, budgetprocess, den gemensamma infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande it-avtal, metoder osv.

och finns tillgängliga för uppdrag inom t.ex. projektledning, förändringsledning, förstudier, processkartläggningar, behovsanalyser, kravställning eller effektstyrning kopplat till digitalisering, it eller telefoni.

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

### **Förväntat resultat**

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

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

### **Analys**

Förvaltningens konsultverksamheter har alla en årlig målsättning gällande debiteringsgrad för sina respektive verksamheter. Årets utfall visar att de inte når uppsatta mål vilket förklaras av olika faktorer som exempelvis lägre efterfrågan än förväntat, personalomsättning och försenad nyrekrytering.

### **Ekonomi**

Fram till 20 juni hade verksamhetsområde ekonomi ett specialuppdrag för stadsledningskontoret med mål att minska antal leverantörer som skickar pappersfakturer och påminnelser till fel fakturaadress. Uppdraget var en följd av införande av ny fakturaadress. Arbetet har varit en av flera orsaker till att mängden fakturer som skickats fel minskade under året, vilket bidragit till minskad manuell hantering för verksamheten. Uppdraget ökade verksamhetens intäkter, vilket dock balanserades av kostnader i form av resursförstärkning för att kunna utföra uppdraget i enlighet med självkostnadsprincipen.

Verksamhetsområde ekonomi har under hela året haft hög efterfrågan på tilläggstjänster, vilket tyder på att verksamhetens kompetens värdesätts. Det är särskilt mer kvalificerade tjänster inom tjänsteområde ekonomiservice som efterfrågats, exempelvis månadsbokslut och anläggningsredovisning, men även kundanpassad kompetensförstärkning inom flera processer. Ett exempel på kundanpassad kompetensförstärkning som genomfördes var att stötta Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning med redovisningskonsult under redovisningsansvarigs frånvaro. Flera av verksamhetens uppdrag sträckte sig över lugnare perioder, som sommaren, och kunde till stor del rymmas inom befintlig bemanning. Under året förstärkte verksamheten med ytterligare resurser för att kunna hantera inflödet av tilläggstjänster.



## **Upphandling och inköp**

Verksamhetsområde upphandling och inköp har fått många förfrågningar om stöd inom verksamhetens alla processer. En ökad efterfrågan visar på god kvalitet i serviceförvaltningens tjänster samt på stadens behov av kompetens inom både upphandling, avtalsförvaltning och e-handel. Verksamheten har under året startat flera nya gemensamma upphandlingar för stadens samlade behov. När avtalen har tecknats ansluts de till stadens inköpssystem och verksamheten ansvarar för avtalsimplementering och avtalsförvaltning. Upphandlingsstöd erbjuds i fortsatt hög omfattning och under året har 38 förfrågningar om upphandlingsstöd tagits omhand av upphandlingsenheten. Avtalsenheten har under året fått många uppdragsförfrågningar om stöd i avtalsförvaltning för enskilda förvaltningar. Flertalet förfrågningar har hanterats och hjälp har kunnat erbjudas för samtliga förfrågningar.

E-handelsenheten har under året hjälpt många förvaltningar att ansluta både lokala och gemensamma avtal för att förvaltningarna ska ha möjlighet att öka sitt systemnyttjande. Förutom anslutningsarbetet stöttar enheten även med att uppdatera prislistor och administrera avtalen i Agresso inköp. Utbildning inom inköp och inköpssystemet erbjuds kontinuerligt och håller en mycket hög nivå. Under 2024 har 465 deltagare genomfört någon av de inköpsutbildningar som erbjuds. Deltagarna har varit mycket nöjda med utbildningen och det sammanlagda NPS-värdet landar på mycket höga 68,3. Trots detta märktes en markant nedgång i antalet rekvisitioner som utbildades efter tertial 2. Under året genomfördes även 8 skraddarsydda utbildningar i varierande storlek, allt från 3 till 100 deltagare. Även dessa utbildningar hade mycket nöjda deltagare och ett NPS-värde med 100. Genom att öka inköpskompetensen blir staden en bättre beställare och systemnyttjandet i staden har ökat från 82 procent föregående år till 85 procent.

## **Lokalplanering**

Stadens behov av lokaler förändras ständigt vilket förutsätter att verksamhetsområde lokalplanering ständigt måste anpassa utbudet till förvaltningarnas behov. Exempelvis har flera uppdrag utförts under året som avser lokaler för verksamheter som ska övergå i egen regi.

Eftersom lokalplanerings verksamhet är helt intäktsbaserat är det en utmaning att ha rätt dimensionering på personalstyrkan utifrån efterfrågan. I början av 2024 var efterfrågan låg men ökade under slutet av året. Jämfört med tidigare år har det skett en ökning av uppdrag avseende gruppboenden för funktionshinderade, förskolor, vård- och omsorgsboenden för äldre samt bibliotek. Projekt avseende ny-, om- eller tillbyggnad i administrativa lokaler har dock dominerat även under 2024.

Uppdrag har under året utförts åt samtliga stadsdelsförvaltningar, tolv fackförvaltningar och tre bolag. Grovt kan sammanfattas att stadsdelsförvaltningarna, fackförvaltningarna och stadsledningskontoret står för en tredjedel var av lokalplanerings intäkter.

Lokalplanering ansvarar för den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen som, förenklat beskrivet, innebär bedömning av alla nya och förändrade lokalhyresavtal, med undantag SISAB och Micasas samverkansavtal, hyresförhandla större hyresavtal med enskilda/privata värdar samt kvalitetsgranska alla inkommande och utgående uppsägningar. Funktionen arbetar för att staden inte tecknar ofördelaktiga hyresavtal. Resultatet av

hyresförhandlingar är svåra att uppskatta då ett hyresavtal innehåller många olika parametrar. En bedömning visar dock att utfallet av de genomförda hyresförhandlingarna och arbetet med bedömningar under 2024 inneburit att stadens framtida lokalkostnader sänkts med mellan 10 och 20 mnkr per år.

### **Rekrytering**

Verksamhetsområdet har under året bibehållit och ökat den höga kvalitetsnivån i utförda tjänster. Efterfrågan minskade oväntat augusti-oktober vilket bidragit negativt till det ekonomiska resultatet då optimal beläggning inte uppnåtts, vilket är förutsättningen för ett nollresultat.

Utvecklingen av searchpaketet har varit positiv och i knappt 30 procent av fallen där searchpaketet nyttjades har en "searchad" kandidat anställts. Under 2025 ligger ett ökat fokus på att rekommendera searchpaketet när det bedöms relevant.

Verksamheten har för äldreomsorgen i Kungsholmen stadsdelsförvaltning utfört ett skraddarsytt volymprojekt för rekrytering av sommarvikarier. Projektet har utvärderats och lärdomarna används i ett nytt liknande projekt 2025. Diskussioner pågår även med Södermalms stadsdelsförvaltning om stöd kring rekrytering av sommarvikarier.

Kopplat till stadens översyn av chefsstrukturen har hittills en handfull stadsdelsförvaltningar nyttjat stöd i sin interna rekrytering.

I samråd med stadsledningskontorets kommunikationsavdelning och webb- och kommunikationsstöd har verksamheten under året implementerat ett verktyg för enkla textdrivna videos för platsannonser. Detta kommer att följas upp 2025 för att se om licensen för verktyget ska förlängas. Så här långt har flera kandidater och rekryterande chefer uppmärksammat det som ett positivt sätt att nå ut med annons till målgrupper.

Verksamheten har med minimalt produktionsbortfall under året implementerat nya arbetspsykologiska testverktyg och tecknat nytt avtal för så kallade screeningtester som implementeras fullt ut i början av 2025.

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

Verksamhetsområdet har under året fortsatt etableringsperioden 2023-2025 avseende den operativa stödfunktionen i enlighet med kommunfullmäktiges beslut. Ytterligare fyra projektledare/verksamhetsutvecklare har anställts, detsamma gäller kompetens inom systemarkitektur och systemutveckling som kommer att finnas tillgänglig i teamet före sommaren 2025. Avdelningen har även arbetat vidare med att tillhandahålla kompetenser inom it-arkitektur, it-säkerhet och informationssäkerhet - ett arbete som fortsätter 2025. I enlighet med den stegvisa tillväxten har DIT under 2024 även tagit över operativa uppdrag från stadsledningskontoret. Det senast påbörjade övertagandet gäller uppsättning av stadens adressboksadministration inom ramen för det nationella initiativet säker digital kommunikation.

Verksamhetsområdet har under året haft uppdrag som projektledare och projektresurser hos ett flertal fackförvaltningar. Uppdragen har varierat i omfattning och exempelvis handlat om förstudier, upphandling och införanden av systemstöd inom fack- och stadsdelsförvaltningar,

kartläggning av digitaliseringsbehov, löpande stöd och rådgivning, översyn av ramverk för utveckling, förberedelser inför byte av integrationsmotor på stadens centrala integrationsplattform med mera.

Verksamhetsområdets delaktighet i förvaltningen av telefonistjänsten har under året fokuserat på att etablera goda relationer med telesamordnarna på förvaltningar och bolag, att öka datakvaliteten i systemet för telefonistöd (CMG) och effektivisera processerna för att beställa ändringar i CMG. Under året har verksamhetsområdet också genomfört en revision av CMG samt en NKI-mätning av Coors administrativa funktion. Flera genomförda initiativ har lett till effektivare processer och ökad datakvalitet i CMG. Telesamordnarna har också fått flera nya kanaler för att fördjupa samarbetet, bl.a. en Zoomchatt, nyhetsbrev och samordningsmöten. Därutöver har enskilda möten genomförts med varje telesamordnare. Utveckling av arbetssätt och mer effektiva processer har även lett till att serviceförvaltningen har kunnat sänka priset till förvaltningar och bolag avseende telefonistöd, gemensam växel.

Verksamhetsområdet har under året implementerat kundundersökningar i form av NKI och NPS. Genomgående har DIT nöjda kunder och ett NPS-värde på 87,5.


#### Enheten webb- och kommunikationsstöd

Enheten webb- och kommunikationsstöd har under året hanterat cirka 14 000 ärenden. Omkring hälften rör publicering av aktiviteter som stadens verksamheter erbjuder stockholmarna, i kalendariet på stadens externa webb. Publicering av kalenderaktiviteter ingår i tjänsten särskilt publiceringsstöd som enheten från och med 2024 utför på uppdrag av processägaren på stadsledningskontoret, till stöd för förvaltningar och bolag. Uppföljning av kundnöjdheten visar att publiceringsstödet, som från 2024 utförs på uppdrag av stadsledningskontoret, har varit mycket uppskattat av kunderna och uppdraget fortsätter 2025.

Med tjänsten tillgänglighetsanpassning har enheten bidragit till att tillgängliggöra information på stadens webbplatser till personer med funktionsnedsättning.

Verksamheten har haft både tillfälliga uppdrag och tillhandahållit fasta resurser till förvaltningar och bolag. Bland annat har kyrkogårdsförvaltningen behövt brett stöd i samband med invigningen av Järva begravningsplats och Skogskyrkogården 30 år som världsarv.

Webb- och kommunikations kundnöjdhet är hög och uppföljningen som görs efter genomförda uppdrag visar en mycket hög kundnöjdhet och det totala NPS-värdet för året var 89. Dock når verksamheten inte målet för debiteringsgrad för året som helhet. Det förklaras delvis av en svagare efterfrågan vissa perioder men det finns också osäkerheter i statistiken beroende på en felaktig gallringsinställning för statistiken. Efter åtgärd av felet uppnår verksamheten målet för debiteringsgraden under hösten.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel chefsrekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering	30 %			33 %	30 %		2024

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
● Andel rekryteringar inom stadens förvaltningar som utförs av serviceförvaltningen rekrytering.	13 %			11 %	12 %		VB 2024
◆ Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad	60				68 %		VB 2024
<b>Analys</b> Avvikelsen förklaras delvis av en svagare efterfrågan vissa perioder men det finns också osäkerheter i statistiken som beror på problem med rapporteringen från ärendehanteringssystemet.							
● Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	89				30 NPS		VB 2024
◆ Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni, DIT, debiteringsgrad	64				67 %		VB 2024
<b>Analys</b> Avvikelsen beror på en senarelagd rekrytering av tre nya konsulter, vilket negativt påverkade årets totala debiteringsgrad. Introduktionsperioden för de nya konsulterna fördröjdes, vilket resulterade i att målsatt debiteringsgrad inte kunde uppnås.							
◆ Verksamhetsområde lokalplanerings debiteringsgrad	70				72 %		VB 2024
<b>Analys</b> Efterfrågan var låg under början av året på framförallt arkitektjänster vilket inte kunde hämtas in under resten av året trots en hög efterfrågan i slutet av 2024.							
● Verksamhetsområde lokalplanerings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	93,9			98,3	30 NPS		VB 2024
● Verksamhetsområde rekryterings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	89			9,54	30 NPS		VB 2024
◆ Verksamhetsområde rekryterings omsättning per årsarbetare.	1 118 000				1 200 000 sek		VB 2024
<b>Analys</b> Verksamhetsområde rekrytering hade en lägre efterfrågan än förväntat augusti-oktober vilket gör att satt faktureringsmål inte varit möjligt att nå. Omsättning per årsarbetare beräknas genom total fakturering delat på antal fakturerande årsresurser.							
◆ Verksamhetsområde upphandling och inköps debiteringsgrad	70,1				73 %		VB 2024
<b>Analys</b> Avvikelsen beror på högre personalomsättning än budgeterat. Introduktion till arbetet är komplext och tidskrävande vilket har inneburit att målet för debiteringsgrad inte uppfyllts helt.							
● Verksamhetsområde upphandling och inköps	74,3			95	30 NPS		VB 2024

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög.							

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

## Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

● Uppfylls helt

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

### Analys

Förvaltningen redovisar ett överskott på 3,7 mnkr före resultatdispositioner jämfört med budget och en budget i balans efter resultatdispositioner. Serviceförvaltningen har under hela året haft en utmanande balans i att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider, tillgänglighet och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som kundernas efterfrågan inom flera tjänsteområden under året har ökat.

Under budgetarbetet hösten 2023 präglades ekonomin av hög inflation samt ökade kostnader för arbetskraft och varor. Förvaltningen stod inför utmaningar med ofinansierade kostnader och minskad efterfrågan på flera av sina tjänster. För att uppnå en budget i balans ställdes höga krav på prioriteringar och anpassningar för att uppnå målet med ekonomi i balans.





För att hantera den ekonomiskt utmanande situationen har förvaltningen aktivt arbetat med att effektivisera verksamheten och haft en strikt behovsprövad bemanning. Åtgärderna har bland annat utgjorts av inköpsrestriktioner och kostnadskontroll genom förstärkta internkontrollaktiviteter, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt vid återbesättande av vakanta tjänster.

Inom flera av förvaltningens verksamhetsområden har omställning, flexibilitet och breddning

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

Serviceförvaltningens ekonomi i balans har uppnåtts genom en kombination av kostnadsbesparande åtgärder och ökad efterfrågan på vissa tilläggstjänster. Dessa faktorer har lett till ett bättre ekonomiskt resultat och gjort det möjligt att finansiera utvecklings- och utbildningsinsatser inom nämndens budget istället för att använda den ingående resultatfonden.

Serviceförvaltningen har under 2024 deltagit i projekt Genomlysning av serviceförvaltningen (GAS). Det övergripande målet med projektet var att tydliggöra serviceförvaltningens långsiktiga mål utifrån roll och uppdrag i staden samt att ta fram finansieringsprinciper som stödjer målen. Projekt GAS har genomförts i samarbete med stadsledningskontoret och resultatet från projektet har presenterats i form av föreslagna aktiviteter som har omhändertagits i förvaltningens verksamhetsplan 2025.

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

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner.

 Uppfylls helt

## **Förväntat resultat**

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

## **Analys**

### **Ekonomi**

Verksamheten införde under året ett systematiskt arbetssätt för att identifiera och åtgärda avvikelser i verksamheten, exempelvis brist i leverans eller felhantering. Totalt har fler än 250 avvikelser rapporterats, vilka resulterat i bland annat effektivisering av arbetssätt, uppdatering av arbetsrutiner och kontroller, kompetenshöjande insatser samt kvalitetssäkring. Samtidigt har det bidragit till förbättrat internt samarbete och insikter om hur rapportering av avvikelser gynnar verksamhetens förbättringsarbete.

Arbete med att utveckla verksamhetens ärendehantering har pågått på olika sätt under året. Under våren startade projekt "Utveckling av serviceförvaltningen ekonomis e-tjänster". Målet för projektet är dels att förbättra kundupplevelsen och att öka nyttjandet av verksamhetens e-tjänster, dels att förenkla och effektivisera intern hantering. För att ta tillvara på kundperspektivet har projektet involverat en referensgrupp bestående av representanter från stadens förvaltningars ekonomifunktioner. Nya e-tjänster lanseras våren 2025. Projektet har även inkluderat översyn av uppsättning i ärendehanteringssystemet för att ytterligare minska intern administration. En annan aktivitet är utbildning av vardagscoacher, vilka kommer stötta sina kollegor i ärendehantering, med mål att kvalitetssäkra och effektivisera verksamhetens hantering i både telefon och mejl.

Stadsledningskontorets projekt genomlysning av stadens ekonomiprocesser, som startade 2023 och där verksamheten varit involverad, har fortgått även 2024. Under våren har fokus varit tjänsteområde kundreskontra där slutrapport presenterades i maj. Efter genomförda genomlysningar av processen KassaBank, tjänsteområde leverantörsreskontra och tjänsteområde kundreskontra har verksamheten under året arbetat med att ta tillvara och implementera de rekommendationer som lämnats till serviceförvaltningen i slutrapporterna. Baserat på resultatet från årets genomförda genomlysningar och inspel från kunderna, tog stadsledningskontoret i dialog med verksamheten fram förslag till förändringar i uppdraget för tjänsteområde leverantörsreskontra och tjänsteområde ekonomiservice. Förändringarna låg sedan till grund för verksamhetens arbete med resursplanering, budget och prislista 2025. Under hösten förberedde verksamheten för smidig implementation av förändringarna genom att utveckla nya arbetsrutiner och utbilda berörda medarbetare. Under hösten påbörjades även en genomlysning av processerna periodavslut och bokslut inom tjänsteområde ekonomiservice, vilket fortsätter in i 2025.

Under hösten har ny funktionalitet för brevutskick tillkommit i stadens gemensamma ekonomisystem. Verksamheten genomförde ett pilotprojekt med en av stadens förvaltningar. Istället för att som idag skicka ut utbetalningsavi för återbetalning till invånare, vilket genererar mycket merarbete för verksamheten, testades i piloten systemgenererade utskick till invånare för att få in korrekta kontouppgifter för återbetalning. Utfallet av projektet var lyckat

och bidrar till att effektivisera hanteringen av återbetalningar. I väntan på teknisk lösning som helt kan ersätta utbetalningsavier, är planen att som interimslösning successivt implementera brevutskick även på övriga förvaltningar under inledningen av 2025. Även i stadens centrala system för barn- och elevregister har ny funktionalitet bidragit till ökad effektivitet av verksamhetens hantering. Det rör sig dels om ett enklare sätt att kontrollera ensamboende, dels ny funktionalitet som minskar dubbelarbete inom registrering och fakturering av barnomsorg på obekvämt arbetstid.

Verksamheten har vidare, tillsammans med utbildningsförvaltningen och förskoleförvaltningen, aktivt bidragit i stadsledningskontorets utredning om delad faktura av barnomsorg som slutfördes under året.

Verksamheten har genomfört ett flertal kompetenshöjande insatser för stadens förvaltningar i form av utbildningar i Smart Ekonomiadministration, utbildning om inkassoprocessen för kundfakturer tillsammans med stadens inkassobolag, handläggarträffar för skoladministratörer om avgiftshantering för fritids samt utbildningstillfällen för nya kontaktpersoner om stadens andrahandsuthyrning av boenden och därutöver arbetsmöten med enskilda förvaltningar för att gå igenom specifika moment. Dessutom har verksamheten även tillsammans med e-handelsenheten på Upphandling och Inköp genomfört en kundanpassad utbildning för godkännare inom Norra Innerstadens stadsdelsförvaltning.

### **Lön och pension**

Under året har verksamheten fortsatt sitt arbete med ständiga förbättringar. Ett exempel på genomförda förbättringar är att samtliga pensionsbrev som skickas till blivande pensionärer har förtydligats och innehållet har blivit mer konkret. Även mallar som skickas till chefer för komplettering av löneunderlag har förbättrats vilket minskat antal följdfrågor till verksamheten och sparat tid för stadens chefer.

Genom att delta vid stadens feriehandläggarmöte inför sommarperioden då många ungdomar har sitt första arbete tydliggörs processen för löneutbetalningar för stadens handläggare. Detta leder till en effektivisering genom att fler korrekta underlag skickas in för manuell registrering.

Vid verksamhetens kundmöten under våren deltog även processägarna och huvudämnet var reflektion efter förändringar av LAS hösten 2022. De höga volymerna av anställningsuppgifter är konstant och en representant från arbetsgivarenheten informerade igen om syftet med förändringen av LAS, vilket ska ge tryggare anställningar för stadens medarbetare med fler månadsanställningar i stället för dag för dag anställningar. Denna information har även spridits i andra fora i staden.

Förutom de två kundmöten per år som erbjuds varje kund har kundmöten med utbildningsförvaltningen skett månatligen då det är en stor förvaltning som generellt behöver mer information till rätt kanal inom förvaltningen.

Verksamheten har erbjudit åtta tillfällen i utbildningen Smart lönehantering med 52 deltagare, fem utbildningar genomfördes och tre ställdes in då efterfrågan inte fanns. Utbildningen riktar sig till stadens chefer och assistenter, där innehållet gör det mer förståeligt hur stadens lönerapportering behöver hanteras vilket bidrar till minskade kostnader och administration för



stadens verksamheter.

Inom pensionshandläggning hålls löpande handläggarmöten med stadens pensionsstrateger på personalstrategiska avdelningen, dels för att säkerställa hanteringen i pensionsprocesser men även för att gemensamt komma fram till rätt arbetssätt för rapportering till stadens pensionsadministratör. Genom att delta i pensionsnätverket tillsammans med bland annat Region Stockholm diskuteras olika arbetssätt för att förbättra processen.

### **Kontaktcenter Stockholm**

Kontaktcenter Stockholm har hållit en hög tillgänglighet under året jämfört med åren innan, och antalet hanterade ärenden har totalt ökat med elva procent jämfört med 2023. Kontaktcenter bidrar till att det blir enklare för stockholmarna genom samlade kontaktvägar in för telefonsamtal och e-post.

Det stora antalet kontakter till Kontaktcenter gör att verksamheten har gedigen kunskap om stadens invånare. Kontaktcenter samverkar ofta med uppdragsgivare och andra inom staden för att dela med sig av insikter om invånarna till olika utvecklingsarbeten. Verksamheten kommer under 2025 fortsatt verka för att Kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov sprids och används i övriga nämnders verksamhetsutveckling genom deltagande i olika arbetsgrupper. Under hösten har Kontaktcenter utvecklat verksamhetens ärendehanteringssystem för att kunna följa synpunkter kopplat till frågor avseende Äldre direkt. Verksamheten ser över möjligheterna att kunna följa synpunkter inom fler svarsgrupper över tid.

Under året har ett stort utvecklingsarbete pågått i projektform, med syfte att se över Kontaktcenters priser så att varje tjänst ska bära sin egen självkostnad. Utvecklingsarbetet har också handlat om att bredda kompetensen hos servicehandläggarna, organisationsförändring och effektivisering av processer i det dagliga arbetet. Målet med utvecklingen är att öka Kontaktcenters tillgänglighet, korta invånarnas väntetider, effektivare resursnyttjande samt minska sårbarheten inom svarsgrupper vid frånvaro och säsongsvariationer. Utveckling via kompetensbreddning kommer leda till att medarbetarna kan svara på fler frågor vid ett och samma tillfälle. Kompetensbreddningen är ett led i att skapa bättre förutsättningar för realtidsstyrning av verksamheten vilket påverkar tillgängligheten positivt. Genomfört utvecklingsarbete under 2024 kommer fortsätta även under nästa år.

Resultatet från Kontaktcenters transaktionsundersökning för mätning av kundnöjdhet har ökat från föregående år. Data från kundundersökningar används löpande i arbetet med att effektivisera arbetssätt och genomförande av samtal. Under året har funktionalitet för callback införts på flera svarsgrupper. Callback innebär att invånaren kan välja att bli uppringd istället för att stå i telefonkö, vilket har varit en uppskattad funktion.

Under året har 98 procent av medarbetarna på Kontaktcenter deltagit i grundutbildningen för kvalitativ kundkommunikationsutbildning i syfte att utveckla arbetssättet, med mål att alla invånare hanteras på ett likvärdigt, professionellt och effektivt sätt. I slutet av 2024 har 85 procent av medarbetarna både grund- och fortsättningsutbildning i kundkommunikationsutbildning.

## Upphandling och inköp

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

Verksamhetsområde upphandling och inköp deltar i flera av stadens kategoriteam och kategoriråd för ett nära samarbete för inköp inom staden. Förvaltningen är kategoriägare för kategorierna el, inredning samt måltider och livsmedel. Verksamheten deltar i följande kategoriteam och råd: fordon, livsmedel och måltider, el, inredning, it-konsulter, it, vitvaror och storköksutrustning samt bemanningstjänster. Verksamhetsområdet stöttar, tillsammans med stadsledningskontoret, alla kategorier med metod- och analysstöd. Fokus för kategoriarbetet under 2024 har varit att säkerställa försörjningsplaner och att utarbeta effektmätningar för respektive kategori som ska vara mätbara över tid (analys och nyckeltal). Förvaltningen och stadsledningskontoret har tillsammans fortsatt genomfört utbildningar inom såväl kategoristyrningsprocessen som inköpsanalys. Det gemensamma arbetet har också resulterat i uppdaterade kategoristyrningsmallar och information. Ett nätverk för kategoriarbete tillsammans med Region Stockholm har skapats och pågått under året, vilket har varit uppskattat av både staden och regionen.

Verksamhetsområdet genomför många centralupphandlingar varje år, implementerar dessa i organisationen samt ansluter dem till stadens inköpssystem och följer sedan upp dessa. Fyra centralupphandlingsområden har tilldelats under året och alla är genomförda i egen regi. Under året har sju centralupphandlingar publicerats. Under året har inga centralupphandlingar begärts överprövade. Totalt har avdelningen publicerat 82 upphandlingar under året.

Arbetet med avtalsuppföljning har ytterligare stärkts och verksamhetsområde upphandling och inköp har under året utökat antalet avtalsförvaltare. Avtalen följs upp årligen och enheten har successivt genomfört uppföljningsmöten för att säkerställa att avtalen följs och att staden får den leverans som önskas. Avtalsenheten har under året arbetat fram ett verktyg för att klassificera avtal, för att avgöra i vilken omfattning ett avtal behöver följas upp.

Arbetet med att utveckla kommunikation om avtal, avtalsförändringar, anslutning av avtal till inköpssystemet samt inbjudningar till nya upphandlingar har fortsatt. Det veckobrev som togs fram under 2023, har vidareutvecklats under året och fått bra respons. Genom att öka inköpskompetensen, bland annat genom de utbildningar som tillhandahålls av verksamheten, har stadens beställarförmåga stärkts och systemnyttjandet har ökat ytterligare, från 82 procent 2023 till 85 procent 2024.

På grund av det rådande världsläget har verksamhetsområde upphandling och inköp fortsatt haft många diskussioner med stadens leverantörer kring prisökningar. Flera av stadens avtal har blivit dyrare under året. Exakt hur priserna kommer fortsätta att påverkas är ännu svårt att analysera för de enskilda avtalsområdena. Förvaltningen följer utvecklingen kontinuerligt och följer de riktlinjer som stadsledningskontoret har tagit fram samt informerar kontinuerligt via Inköp och upphandling i Stockholms stad.

Under 2024 har ett projekt genomförts för att digitalisera beställningsflödet för beställningar

av persontransporter. Det effektiviserar och kvalitetssäkrar flödet för alla beställare, men ger också vårdnadshavare/anhöriga möjlighet att följa en enskild resa i realtid. Under 2024 implementerades det digitaliserade beställningsflödet för två av tre av stadens leverantörer. Under 2025 kommer det digitaliserade beställningsflödet införas även hos den tredje av stadens leverantörer.

### **Rekrytering**

Verksamhetsområde rekrytering har under året stöttat förvaltningar och bolag med bland annat 130 fullständiga chefsrekryteringsprocesser. Motsvarande stöd i chefsrekryteringar hos externa leverantörer ligger ca 53 procent högre och genererar sannolikt en lägre effektivitet till följd av lägre kännedom om stadens förutsättning gällande exempelvis styrning, organisation och tillgång till centrala system. Verksamhetsområdet har drivit på utveckling av rekrytering utan personligt brev i stadens rekryteringar. I mer än hälften av uppdragen 2024 har kandidaten inte behövt skickat in personligt brev vilket effektiviserat urvalsarbetet då knappt 24 000 färre personliga brev har lästs, vilket sparat flera hundra timmars arbetstid och främjat fokus på kompetens.

### **Lokalplanering**

Lokalplanering har genomfört flera uppdrag att stödja förvaltningar i hur deras arbete med lokaler kan organiseras, sett över de interna lokalprocesserna samt stöttat nyanställda chefer och lokalstrateger i deras uppdrag. Detta har bidragit till att öka kunskapen om arbetet med lokalfrågor samt effektiviserat stadens administration.

Inom uppdraget att systemförvalta stadens lokaladministrativa system LOIS pågår införandet av autoattest för hyresfakturor. Utöver detta har lokalplanering uppdrag från förvaltningar att kvalitetssäkra LOIS. Detta innebär att kvaliteten i systemet ökar vilket i sin tur innebär att LOIS blir ett bättre beslutsstöd. Insatserna har även i fler fall inneburit att det uppdragats att fastighetsägare tagit ut för hög hyra och återbetalning kunnat krävas.

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

Verksamhetsområdets delaktighet i förvaltningen av telefonisttjänsten har under året fokuserat på att etablera goda relationer med telesamordnarna på förvaltningar och bolag, att öka datakvaliteten i systemet för telefonistöd (CMG) och effektivisera processerna för att beställa ändringar i CMG. Under året har det också genomförts en revision av CMG samt en NKI-mätning av Coors administrativa funktion. Flera initiativ har tagits som lett till effektivare processer och ökad datakvalitet i CMG. Denna effektivisering har lett till ett lägre pris för tjänsten 2025. Telesamordnarna har också fått flera nya kanaler för att fördjupa samarbetet, bl.a. en Zoomchatt, nyhetsbrev och samordningsmöten. Därutöver har enskilda möten genomförts med varje telesamordnare. Utveckling av arbetssätt och mer effektiva processer har även lett till att serviceförvaltningen har kunnat sänka priset till förvaltningar och bolag avseende telefonistöd, gemensam växel.

### **Verksamhetsstöd**

Förvaltning av stadens nya kontaktcenterplattform Telia Ace görs enligt styr- och samverkansmodell pm3. Leverantören har under perioden haft utmaningar med att säkerställa de krav som staden satt upp för avtalet. Förvaltningen har tilldelat ett stort antal resurser för

att tillsammans med leverantören säkerställa avtalsefterlevnad i alla delar. Detta har inneburit att planerade ny- och vidareutveckling av funktioner inom plattformen har fått pausas under hela verksamhetsår 2024. Detta arbete kommer även fortsätta in på verksamhetsår 2025.

I förvaltningens ärendehanteringssystem har ny funktionalitet utvecklats och införts i syfte att effektivisera delar av enheten e-handels processflöden. Arbetet med att bygga processer för effekthemtagning via tidigare införda funktionaliteter har fortlöpt under perioden. Mätningar för bland annat funktionen med att automatisera steg inom Kontaktcenter Stockholms ärendehanteringsprocesser har lett till uppskattade effekthemtagningar om cirka 1,0 årsarbetare. Detta i form av kortare ärendehanteringstider, vilket har lett till att fler samtal har besvarats. Vidare så har även väntetider i köer varit kortare och antalet övergivna samtal har minskat (där kunder har lagt på när de väntat i kö) motsvarande cirka 7 600 samtal på årsbasis. Analysen visar att implementationen av funktionen med att automatisera steg har varit en av flera bidragande delar i detta.

Under året har ett starkare systematiskt lärande mellan förvaltningens verksamhetsområden inom ärendehanteringssystem etablerats, där nyupptäckta funktioner, problem som dyker upp och dylikt omhändertas med en tvärfunktionell ansats. Inom förvaltningens ärendehanteringssystem ingår även att ständigt se över befintliga tjänster och öka kundupplevelsen och flera initiativ pågått under året i olika verksamhetsområden.

Förvaltningen har under året etablerat samverkan med stadsledningskontoret kring operativt it-administration kopplat till MyBusiness-plattformen i telefoniavtalet samt inom hantering av SITHS reservkortshantering. Processer är framtagna och arbetet anses nu vara linjeverksamhet i förvaltningen.

Under året har även samverkan gällande it-behörighetsadministration mellan förvaltningen och stadsledningskontoret inletts för kommande stadsövergripande objekt, säker digital kommunikation (SDK). SDK är en plattform som lanseras i alla kommuner med syfte att säkra säker digital kommunikation mellan och inom kommuner, regioner och myndigheter. Samverkan kommer fortsätta under år 2025 i syfte att etablera en linjeverksamhet hos serviceförvaltningen för stadens behörighetsadministration inom objektet.

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

Under året har förvaltningen implementerat projektstyrningsmodellen enligt dess årsfaser och aktiviteter. Initialt har fokus varit på att etablera arbetssätt och skapa en överblick på de projekt som beslutades att hanteras gemensamt av förvaltningsledningen. Detta skedde genom att projekten samlades i en översiktslista och utifrån den analyserades projekten gemensamt under hanteringsfaserna som sammanföll med rapporteringen i tertialrapport 1 och 2.

I utvärdering av projektstyrningsmodellen framkom det att modellen når de önskade





effekterna. Genom att ge en sammanhållen bild av förvaltningens projekt och resurser medförde modellen en gemensam plattform för att styra projekten. Projektstyrningen medförde en god möjlighet till gemensam prioritering och kontroll samt eftersträvat helhetsperspektiv. Under hösten har projektstyrningen fokuserat på årsfaserna initiera och strukturera. I dessa faser etableras en översiktslista för den gemensamma projektstyrningen under 2025.


För att underlätta och harmonisera arbetet i projekt beslutade förvaltningsledningen även om gemensamma standarder för projekt vilket inkluderade dokumentkrav, definitioner och roller i projekt. Dessa överensstämmer med stadens projektstyrningsmodell och har efter beslut spridits i förvaltningen. Förvaltningen har även presenterat projektstyrningsmodellen och standarder för stadsledningskontoret vid deras besök till förvaltningen under våren. Övriga aktiviteter inom ramen för projektstyrningen, exempelvis mentorskap, kommer att omhändertas under 2025.







### NKI bastjänster

Serviceförvaltningen har genomfört en kundundersökning för bastjänsterna under hösten 2024. Resultatet för bastjänster i sin helhet visar på ett NKI om 66 med 928 svar, jämfört med ett NKI om 67 föregående år. Resultatet minskade för samtliga verksamhetsområden som deltog även vid förra årets undersökning och resultaten och fritextsvaren har analyserats. Det är dock svårt att dra några förvaltningsövergripande slutsatser av sänkningen från föregående år. 2023 var även första året som denna undersökning gjordes för förvaltningen som helhet.

Resultatet från undersökningen kommer vidare att användas inom respektive verksamhetsområde som underlag för verksamhetsutveckling och vidare dialog i kundmöten med mera. Till nästa års NKI-undersökning för bastjänster kommer förvaltningen att förtydliga vad som avses med bastjänster. Vidare kommer respondentlistorna att ses över i syfte att säkra och öka svarsfrekvensen.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal kundfakturor per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	6 500				6 500 st		VB 2024
 Antal leverantörsfakturor per årsarbetare (verksamhetsområde ekonomi)	5 143				5 600 st		VB 2024
<b>Analys</b>							
Förvaltningen konstaterar att årsmålen har varit för högt satta och att årets utfall förväntas ligga i nivå med föregående år, cirka 5 100 fakturor per årsarbetare. Orsaken till att målen inte prognostiseras att nås är att verksamheten under 2023 och första halvan av 2024 förstärkte bemanningen. Bemanningförstärkningen gjordes dels för att hantera den stora mängden krav och felaktiga fakturor under 2023, vilket även påverkade 2024, och dels för att på sikt minska de manuella volymerna.							
 Antal lönespecifikationer per årsarbetare (lön och pension)	1 280				1 161 st		VB 2024
 De som kontaktar Kontaktcenter ska vara	85			84	85 %		VB 2024

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
nöjda med kundservicen som helhet.							
 Serviceförvaltningens NKI (nöjd kund index) gällande bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	66				67 NKI		VB 2024
<b>Analys</b>							
Resultatet av undersökningen för serviceförvaltningens bastjänster i sin helhet visar på ett NKI om 66 med 928 svar, jämfört med ett NKI om 67 föregående år. Resultaten och fritextsvaren har analyserats och används inom verksamhetsområdena som underlag för verksamhetsutveckling och vidare dialog i kundmöten mm.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska fortsatt verka för att kontaktcenters information och kunskap om stadens invånares behov sprids och används i övriga förvaltningars verksamhetsutveckling.	2024-01-01	2024-12-31	
 Förvaltningen ska genomföra en kundundersökning gällande bastjänsterna för verksamhetsområde ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter och upphandling och inköp.	2024-01-01	2024-09-30	
 Förvaltningen ska implementera en intern digital strategi i syfte att säkerställa utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.	2024-01-01	2024-12-31	
 Förvaltningen ska se över rutiner och arbetssätt för hantering av inkomna synpunkter och klagomål i syfte att förbättra flöden samt nyttjandet av input som underlag för verksamhetsutveckling.	2023-01-01	2024-06-30	
 Förvaltningen ska utifrån genomförd nollmätning följa upp effekterna av införande och tillämpning av kontaktcenterplattformen	2023-01-01	2024-06-30	
 Serviceförvaltningen ska införa en projektstyrningsmodell med årshjul i faser som taktar rapporteringen enligt stadens planeringsprocess och styrsystem (ILS). Detta i syfte att skapa helhetsperspektiv, kontroll, möjliggöra prioritering samt stärka nyttorealiserings från projekt.	2024-01-01	2024-12-31	

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

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att nämndmålet uppfylls helt, att kommunfullmäktiges indikatorer uppfylls helt och att samtliga aktiviteter är genomförda.

Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar för att säkerställa att kravställning i inköpsprocessen sker utifrån ekonomisk och social hållbarhet. Där har verksamheten en viktig och central roll i stadens inköpsorganisation, då upphandling ska användas som verktyg för att

uppnå flera politiskt prioriterade områden inom framförallt miljö och klimat, men även inom social och ekonomisk hållbarhet.

I budget för 2024 fick verksamhetsområde upphandling och inköp ersättning för en hållbarhetsfunktion om 1,5 mnkr. Den nu etablerade hållbarhetsfunktionen har bred kompetens inom miljö och klimat och stöttar i prioriteringar vid målkonflikter. Hållbarhetsfunktionen har påbörjat ett stort arbete med att göra miljökraven mer stringenta, för att förenkla både kravställning i upphandling och hur sedan avtalen följs upp. Förhoppningsvis ska det också bli enklare för anbudslämnare och leverantörer att leva upp till ställda krav. Arbetet beräknas vara i mål under 2025.

Verksamhetsområde Kontaktcenters verksamhet har under året varit ett stöd till företagare genom god tillgänglighet och service i frågor som rör företagande och näringslivsfrågor. Kontaktcenter underlättar genom att guida företagare på stadens webbplatser och till digitala verktyg i enlighet med stadens näringslivspolicy. Kontaktcenter har god kunskap om företagets vardag och processen för tillståndsgivning och är med och bidrar till att öka kundnöjdheten och uppnå ett NKI-resultat på minst 70 för alla berörda nämnder. Verksamhetsområde Kontaktcenter har även bidragit i aktiviteten om att revidera näringslivspolicyn genom att delta i en arbetsgrupp inför framtagandet av etableringsstrategin, en bilaga till näringslivspolicyn.

### **Feriearbetande ungdomar**

Förvaltningen har under året tillhandahållit fyra arbetstillfällen för feriearbetande ungdomar, tre tillfällen under sommaren och ett tillfälle under hösten. Ungdomarna fick bland annat arbeta med att vara stöd till olika verksamhetsområden på förvaltningen under tre veckor. Ungdomarna fick bland annat fotografera möbler, inredning och rum i några utvalda lokalprojekt i staden och intervjuar medarbetare och chefer som deltagit i projekten. I uppdragen har även ingått att kostnadsberäkna nya möbler jämfört med att nyttja återanvända möbler och att räkna ut hur mycket koldioxidutsläpp som har kunnat sparas in genom inköp av återanvända möbler. Vidare har ungdomarna arbetat med att vara stöd till intern IT genom att göra en översyn över hur arbetsplatserna fungerar. Här ingick kontroll av kablage, vilken teknisk utrustning som användes och om skärmarna startade upp som de skulle. Uppföljningen av feriearbetsperioden visade att variationen av arbetsuppgifter och att få arbeta över flera verksamhetsområden under sin tid på förvaltningen uppskattades av både ungdomarna och verksamheterna. Ungdomarna har i sin slututvärdering lyft att de har fått med sig nya uppskattade kunskaper som till exempel, hur mycket koldioxidutsläpp minskar genom att återanvända andrahandsprodukter istället för att alltid köpa nytt, ökade kunskaper inom foto och bildredigering, samarbete i nya grupper samt nya kunskaper inom Excel.







### **Praktikanter för lärande i arbete**



Att ta emot praktikanter genom lärande i arbete är en viktig del i serviceförvaltningens kompetensförsörjning. Under året har förvaltningen tagit emot 12 praktikanter med positiva effekter för verksamhetens genomförande och utveckling. Serviceförvaltningen rekrytering har haft en praktikant från en kvalificerad yrkesutbildning till rekryteringskonsult som bland annat bidragit med nya ögon och förbättringar på till exempel verksamhetens informationsmaterial vilket kommer gagna verksamhetens kunder. Inom Upphandling och

Inköp har fyra studenter från yrkeshögskolor gjort sin praktik inom verksamheten. Lön och pension har haft två praktikanter under hösten, som har bidragit med omvärldsspaning och förbättrade arbetssätt. Praktikanterna anger själva att praktikperioden har skapat nyfikenhet och kunskap om staden som arbetsgivare och hur löneadministration hanteras i stordrift.

Verksamhetsområde ekonomi har haft fyra praktikanter under året. Dessa har fått bred erfarenhet inom praktiskt ekonomiadministrativt arbete och hur det är att arbeta på en ekonomiavdelning. Denna erfarenhet kan de hänvisa till när de efter avslutade studier ska söka arbete. Alla praktikanter har inte heller erfarenhet av svenska arbetsplatser. Praktiktiden hos verksamheten blir då också en introduktion till svenskt arbetsliv och en möjlighet att träna sina svenskafärdigheter. Efter avslutad praktik sökte och fick en av årets praktikanter en tillsvidare tjänst inom verksamhetsområdet.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni har under hösten haft en praktikant under 10 veckor. Praktikanten har precis som övriga anställda i verksamhetsområdet agerat intern konsult inom staden. Uppdraget på stadsledningskontorets avdelning för it och digitalisering gick ut på att få olika förvaltningar, avdelningar eller enheter att börja använda det nationella initiativet Svea GPT. Praktikanten har tagit fram presentationsmaterial för introduktion till Svea GPT, deltagit i workshops, gett stöd till nya användare samt tittat på hur mer effektiva frågor eller instruktioner ska kunna ställas till Svea GPT samt systematisk kartläggning av detta.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4			5	4 st	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2			1	2 st	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	12 st			7 st	6 st	Tas fram av nämnd	VB 2024

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



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

● Uppfylls helt

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

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

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

● Uppfylls helt

### Beskrivning

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

### Förväntat resultat

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

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

● Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att nämndmålet uppfylls helt.

Lokalplanerings tjänster och spetskompetens effektiviserar stadens arbete med lokalfrågor

genom att förvaltningarna kan koncentrera sig på sitt huvuduppdrag och inte behöver bygga upp egna tillfälliga organisationer kring lokalprojekt. För att anpassa sina tjänster träffar lokalplanering förvaltningarna regelbundet och för dialog om deras konkreta behov av stöd.

Lokalplanering veckovisa nyhets- och informationsbrev tar upp goda exempel, tips och förslag på förbättringar och effektiviseringar. Detta tillsammans med de utbildningar lokalplanering genomför ökar stadens kompetens i lokalfrågor. Tjänsten att stödja med förändringsledning vid större lokalförändringar har utnyttjats i större omfattning under året än tidigare vilket har bidragit till att förvaltningarna kunnat anpassa lokalerna bättre till verksamhetens behov vilket i många fall inneburit lägre kostnader.

Under 2024 har lokalplanering stöttat socialförvaltningen i arbetet med deras uppdrag att vara beställansvarig för stadens grupp- och servicebostäder/stödboenden enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL).

Verksamhetsområde lokalplanering har även haft flera uppdrag kopplade till vård- och omsorgsboenden för äldre.

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

 Uppfylls helt

### **Beskrivning**

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

### **Förväntat resultat**

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

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

 Uppfylls helt

### **Analys**

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att nämndmålet uppfylls helt, samtliga aktiviteter är genomförda samt att två av tre indikatorer uppnås helt.

Resultatet från den förvaltningsövergripande medarbetarundersökningen gav ett AMI på 81. Resultatet är något lägre än nämndens uppsatta mål och en minskning från föregående år. Serviceförvaltningens AMI ligger dock på en stabilt hög nivå och är i linje med Stockholms stads samlade resultat 2024. Under året har det förvaltningsövergripande resultatet analyserats

och mynnat ut i utvecklingsområden och åtgärder som fokuserar på ledarskap, systematiskt arbetsmiljöarbete och uppföljning av verksamhetens mål. Två riktade arbetsmiljöinsatser har genomförts med stöd av företagshälsovården.

Utöver den årliga medarbetarundersökningen har förvaltningen implementerat ett nytt verktyg för att kunna genomföra pulsmätningar. Frågorna i pulsmätningen utgår från Stockholms stads personalpolicy och serviceförvaltningens värdegrund som bygger på kompetens, öppenhet, respekt och ansvar (KÖRA). Syftet är att fånga upp trender i måendet och medarbetarengagemang över tid och skapa underlag för diskussion kring arbetsmiljö, arbetsbelastning och medarbetarengagemang på till exempel APT.

Under 2024 har ett nytt arbetssätt för den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet införts på förvaltningen. Samtliga chefer har via stadens system för integrerad ledning och styrning (ILS) besvarat frågorna kring uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet samt uppföljningen av den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

Förvaltningen genomförde per den 1 april 2024 en organisationsförändring inom de administrativa stödfunktionerna. Omorganisationen innebär att de två verksamhetsstödjande avdelningarna lades samman till en avdelning för förvaltningsövergripande verksamhetsstöd och att den administrativa avdelningen upphörde. Ett syfte med organisationsförändringen var att effektivisera de interna stödfunktionerna med minskade OH-kostnader som följd. Under hösten har samverkan, arbetssätt och funktionsindelning utvecklats.

Under året har förvaltningens ledarutvecklingsprogram fortgått och avslutats under december 2024. Programmet har syftat till att stärka chefer inom bland annat tillitsbaserad styrning, coachande förhållningssätt, att leda i förändring och att träna på feedback samt återkoppling på medarbetarnas arbete.

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

Förvaltningen har under året arbetat med informationsinsamling, kartläggning och analys i enlighet med implementering av stadens nya riktlinje för chefsstruktur. Samtliga chefer har tillsammans med HR-funktionen deltagit i kartläggning och analys. I analysen har konstaterats att förvaltningen i dagsläget inte har några större behov av organisationsförändringar. Alla chefer har fullt ansvar för verksamhet, personal och ekonomi i enlighet med riktlinjens intentioner. Förvaltningens intention är således att nuvarande chefsstruktur inte förändras. Analysen har även visat att både personalomsättning och sjukfrånvaro ligger inom rimliga nivåer. Avseende stödfunktionerna kan konstateras att förutsättningarna för stöd till cheferna är rimliga men att visst behov av utveckling och förtydliganden i arbetssätt och gränssnitt finns inom stöd i informationssäkerhet, HR och ekonomistyrning.

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

Under perioden har ett urval av medarbetare genomgått utbildning i effektiv

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

Som ett led i det fortsatta arbetet med ”Digitala lyftet” har medarbetare inom främst lön och pension, ekonomi och verksamhetsstöd deltagit i kompetenshöjande utbildningsinsatser i Word och Excel under hösten 2024. Utbildningsinsatserna kommer i sin helhet att avslutas under våren 2025. Utbildningarna i Word har genomförts på både grundnivå- och fortsättningsnivå. För Excel har utbildningar genomförts på grund-, fortsättnings- och avancerad nivå. Utvärderingen visar hittills på en kompetenshöjning hos samtliga deltagare i insatsen.

Innan sommaren initierades möjlighet att anmäla intresse för konceptet ”skugga en kollega” på förvaltningen med mål att bredda kompetens, ge insyn och förståelse för andra tjänsteområden och närliggande verksamheter och därmed bidra till bättre samarbete och nätverkande internt inom förvaltningen. Under verksamhetsåret har flertalet skuggningar pågått på förvaltningen, där flertalet av deltagarna har fått nya ökade insikter om andra kollegors vardag på förvaltningen. Verksamhetsområde rekrytering har både haft en medarbetare från en annan förvaltning som skuggat en av rekryteringskonsulterna samt en rekryteringskonsult har skuggat en annan medarbetare på en stadsdelsförvaltning. Båda aktiviteterna har bidragit till nya insikter på avdelningen och marknadsföring av rekryteringstjänster. Verksamhetsområde upphandling och inköp och e-handelsenheten hade en medarbetare från kontaktcenter inom ramen för stadens koncept ”skugga en kollega”. Fokus var internt lärande avseende hur rollen som systemadministratör är utformad samt teoretiska och praktiska delar inom ärendehantering, Agresso, anslutning av avtal och anslutningsmetoder som två av enhetens medarbetare ansvarade för.

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

### **Ekonomi**

Medarbetarna inom verksamhetsområde ekonomi har på olika sätt involverats i verksamhetens utveckling under året – bland annat i form av medarbetardrivna arbetsgrupper. Resultatet från dessa arbetsgrupper har varit: nytt arbetssätt för att sprida goda exempel inom verksamheten, systematisering av avvikelshantering, förbättrade rapporter och tydligare uppföljning av tidrapportering för att säkerställa korrekt debitering av tilläggstjänster, införande av korta inspelningar av arbetsmoment för att till exempel underlätta vid upplärning av nya medarbetare samt som komplement till arbetsbeskrivningar, exempelvis för arbetsuppgifter som utförs sällan eller som är komplexa.

Olika kompetenshöjande insatser har vidare genomförts inom Word, Excel och effektiv kundkommunikation. Vidare har ett flertal olika process-specifika workshops, genomgångar och utbildningar genomförts för att bidra till ökad och breddad kompetens. Berörda medarbetare har fått utbildning i att hålla effektiva workshops. Samtliga medarbetare fick under året genomgång i att använda app för tidrapportering och två tillfällen med öppet hus genomfördes för medarbetare som önskade mer hjälp, då appen underlättar korrekt tidrapportering. Utbildningar i kombination med uppföljning från chef har resulterat i att alla medarbetare blivit mer noggranna med sin tidrapportering och även klarmarkerar i tid vilket underlättar verksamhetens uppföljning och säkerställer korrekt fakturering.

Inom tjänsteområdena kundreskontra och leverantörsreskontra har en särskild satsning gjorts på att bredda kompetensen hos medarbetarna för att motverka sårbarhet och personberoende. Detta har gjorts i kombination med en ökad kundorientering för att samtidigt öka den förvaltnings-specifika kunskapen hos medarbetarna. Denna förändring tar dock tid och de positiva effekterna av detta kommer sannolikt märkas tydligare för kunderna under 2025.

Under hösten fick medarbetare inom verksamhetsområde ekonomi anmäla intresse för konceptet ”skugga en kollega”. Ett 40-tal skuggningar genomfördes under hösten. Aktiviteten har bidragit till breddad kompetens och ökad förståelse för andra processer hos de medarbetare som deltagit samt till förbättrad kommunikation mellan medarbetare på olika enheter.

### **Lön och pension**

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

### **Kontaktcenter Stockholm**

Kontaktcenter inledde under 2024 ett stort förändringsarbete med mål att effektivisera arbetsprocesser och att nyttja resurser mer effektivt så att verksamheten ska uppnå en självkostnad i varje tjänst. Förändringsarbetet har stark koppling till det prismodellsprojekt som verksamheten arbetat med under ett och ett halvt år som slutfördes innan sommaren. Arbetet har tagit avstamp i stadens kvalitetsprogram där verksamheten arbetar med programmets olika förhållningssätt och där Kontaktcenter tagit fram en gemensam förändringsvision.

Förändringsarbetet har bestått av flera delar. En del har varit breddning av medarbetarnas kompetens, en annan del har handlat om effektivisering av verksamhetens processer och arbetssätt. Ett tydligt resultat på effektivisering av pågående arbete är att ärendehanteringstider minskat från i snitt 7,13 minuter per ärende år 2023 till 6,35 minuter per ärende år 2024. Förändringsarbetet är inte avslutat utan fortsätter under 2025. De långsiktiga effekterna blir en bättre arbetsmiljö, kompetensutveckling för medarbetarna, minskad

sårbarhet vid bemanningsplanering samt kortare väntetider för stockholmarna vilket totalt innebär en effektiviserad administration för staden som helhet.

I syfte att alla medarbetare ska förstå den förändringsresa verksamheten står inför har Kontaktcenter genomfört två halvdagskonferenser med hela verksamheten med stort deltagande och god energi. Fokus var att lära känna varandra över enhetsgränserna och att förstå förändringsresans olika faser.

### **Upphandling och inköp**

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

### **Rekrytering**

Verksamhetsområdet har under året arbetat med tydlighet i varför och hur prestationen på den enskilda medarbetaren mäts för att skapa förståelse och trygghet i detta. Verksamheten arbetar fullt ut i förvaltningens system för medarbetaruppföljning där all dokumentation finns och individuella mål och verksamhetsmål löpande följs upp. Parallellt görs varje månad pulsmätningar vars resultat följs upp varje tertiäl. Sammantaget finns en tydlighet i förväntningar och dessa följs löpande upp och stöttning finns vid behov. Samtliga medarbetare ingår i en så kallad utvecklingsgrupp som bidrar med omvärldsbevakning inom ett specifikt område och bidrar med löpande utveckling av verksamheten.

### **Lokalplanering**

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

Serviceförvaltningen har under 2024 via pilot på avdelningen lokalplanering inlett införandet av ett digitalt stöd för projektledning och genomförande. Projektstödet förväntas inbringa nyttorna, ökade intäkter genom att tidsbesparing inom administration och bibehålla kundnöjdhet genom att öka kvaliteten i lokalplaneringstjänster till kund.










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

Enheten webb- och kommunikationsstöd testade under våren ett nytt arbetssätt för hantering av inkommande ärenden i ärendehanteringssystemet. En grupp av koordinators bevakar vissa inkorgar, prioriterar vid behov och reder ut ärenden som är otydliga. Utvärderingen visade att medarbetarna tyckte att det nya arbetssättet hade effektiviserat arbetet och koordinatorsrollen permanentades samtidigt som enheten fortsätter att utveckla arbetssättet.

Som ett sätt att systematiskt och strukturerat arbeta med kollegialt lärande genomförde enheten under året interna utbildningar inom tillgänglighetsanpassning, skrivregler och samarbetsytter. En arbetsgrupp har genomfört en enkät för att ta reda på hur gruppen som helhet ser på behovet av kompetensutveckling och ansvarar för att utifrån resultatet göra en plan för gemensamma kompetensutvecklande insatser under 2025.

För att stärka kompetensen i projektarbete har webb- och kommunikationsstöd genomfört ett utvecklingsarbete med stöd av avdelningen för verksamhetsstöd. I ett antal workshoppar har deltagarna arbetat med roller och ansvar och lagt grunden för en tydlig process. Detta arbete fortsätter under 2025 och då involveras samtliga medarbetare inom enheten.

Samtliga medarbetare inom webb- och kommunikationsstöd har under året genomgått utbildning i effektiv kundkommunikation. Hela gruppen har också deltagit en heldagskonferens för stadens kommunikatörer.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	81			82	84	83	2024
<b>Analys</b> Resultatet från den förvaltningsövergripande medarbetarundersökningen gav ett AMI på 81. Staden har bytt leverantör och nya beställningar av könsuppdelad AMI finns därmed inte att tillgå. Resultatet är lägre än nämndens uppsatta mål och en minskning från föregående år. Serviceförvaltningens AMI ligger dock på en stabilt hög nivå och är i linje med Stockholms stads samlade resultat 2024. Under perioden har det förvaltningsövergripande resultatet analyserats och mynnat ut i utvecklingsområden och åtgärder som kommer fokuseras på ledarskap, systematiskt arbetsmiljöarbete och uppföljning av verksamhetens mål.							
  Sjukfrånvaro 	6 %	4,6 %	6,2 %	5,4 %	6,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	2,2 %	1,8 %	2,2 %	2,5 %	2,2 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024

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

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

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

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

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

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

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att två av tre av kommunfullmäktiges indikatorer uppfylls helt, att samtliga aktiviteter är genomförda samt på att nämndmålet uppfylls helt.

Mot bakgrund av förvaltningens risk- och sårbarhetsarbete (RSA) har objekt ärendehanteringssystem tagit fram en kontinuitetsplan för att öka förmågan och beredskapen att hantera avbrott i en verksamhet, minska skador som förorsakas av avbrott samt att sörja för att kontinuiteten i verksamhetens kritiska processer ligger på en accepterad lägsta nivå som kan garantera en finansiell och konkurrenskraftig position på lång sikt.

Varje verksamhetsområde har även tagit fram en specifik kontinuitetsplan för hur deras verksamhet ska hantera ärenden i ett sådant läge. Dessa finns tillgänglig för förvaltningens samtliga medarbetare. Vidare har en rutin skapats för att kontinuerligt se över och uppdatera innehållet i kontinuitetsplanerna.

Förvaltningen har under året bytt informationssäkerhetssamordnare i samband med den omorganisation av stöдавdelningarna som genomfördes den 1 april. Detta har lett till att planerade aktiviteter för verksamhetsåret har försenats.

Förvaltningen har genomfört en kartläggning av informationsklassningsprocessen, startat en funktion för tvärfunktionellt samarbete inom dataskydd samt identifierat prioriterade områden i klassningsprocessen. Förvaltningen har även genomfört ett skifte till att klassa information istället för tjänster för att tydliggöra verksamhetens ägandeskap av informationshanteringen. Under 2025 planerar förvaltningen att fortsätta detta arbete, till exempel genom att kartlägga



klassningar som gjorts, prioritera informationshantering som är viktig/känslig/bidrar till samhällsviktiga processer för ny klassning samt arbeta med anpassning av förvaltningens arbetssätt för att möta kraven som ställs inom NIS2-direktivet och cybersäkerhetsdirektivet samt kommande lagstiftning på området. Förvaltningen har även beskrivit sitt arbete i rapport för Ledningens genomgång, inlämnad enligt process specificerad av den centrala informationssäkerhetsfunktionen i staden.

Kontaktcenter har under året genomfört flertalet övningar av den lösning som ska användas om telefonin ligger nere. Ett nytt arbetssätt är att verksamheten alltid börjar varje APT med att testa lösningen så att det etableras en kontinuitet för användning av den i organisationen.

### **RSA och säkerhet**

Förvaltningen har under året följt stadsledningskontorets anvisningar och mallar gällande risk- och sårbarhetsanalysarbetet, RSA. Under våren informerades samtliga chefer på förvaltningen om syftet med risk- och sårbarhetsanalyser, det vill säga att de främst är till för att säkerställa kontinuitet och redundans i verksamheterna. Det lyftes också särskilt att RSA-arbetet är en effektiv genomlysning av vilka processer i förvaltningens verksamhet som är mest kritiska och vilka beroenden förvaltningen har till både stadsinterna men även externa intressenter. Samtliga verksamhetsområden har samarbetat med förvaltningens säkerhetssamordnare för att fördjupa analysen utifrån respektive verksamhetsområde. Med verksamhetsområdena ekonomi, lön och pension, Kontaktcenter samt upphandling och inköp genomfördes workshops utifrån stadsledningskontorets mallar. Resultatet av analyserna visar att förvaltningen inte har någon så kallad samhällsviktig verksamhet, men har i sin särställning i staden tydliga beroenden till och för andra samhällsviktiga verksamheter. I analyserna har processer och verksamheter identifierats som kommer behöva utveckla sin kontinuitet. Under hösten påbörjades flertalet arbeten med framtagande och revideringar av kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamhetsprocesserna, samt planering för implementering och övning under 2025.

Under året har förvaltningen deltagit i stadens övergripande övning för krigsledning STADSÖ. Övningen genomfördes på förvaltningen i anknnytning till den stadsövergripande övningen som skedde i Stockholmsmässan. Resultatet av övningen analyserades och gav goda insikter till den revidering av förvaltningens krishanteringsplan som fastställdes under hösten. Övningen påvisade även ett behov av vissa konkreta åtgärder som omhändertogs under året, som exempel kan nämnas så kallade "krislådor" utrustade med diverse beredskapsmaterial för krisledningen samt förtydliganden av funktionskort för förvaltningens chefer. Även förbättringar gällande dokumentation och kommunikation har genomförts.

Förvaltningen under året förvaltat samordningsansvaret för sektorerna 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.

### **Centralt beredskapslager**

Serviceförvaltningen fick i budget 2024 i uppdrag att ”i samarbete med kommunstyrelsen, förskolenämnden, kulturnämnden, socialnämnden, utbildningsnämnden, äldre- och förbrukningsnämnderna påbörja viss drift av centralt beredskapslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel i syfte att höja stadens beredskapsförmåga”.

Serviceförvaltningen initierade detta uppdrag genom ett projekt som med utgångspunkt i 2023 års utredning fick i uppgift att etablera ett centralt beredskapslager. Projektets övergripande mål var att höja stadens beredskapsförmåga genom att driftsätta ett centralt beredskapslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel.

Projektet har resulterat i att inköp av medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel motsvarande uppskattningsvis två veckors behov inom stadens samhällsviktiga verksamheter i egen regi (såsom stadens vård- och omsorgsboenden, hemtjänst och LSS/SoL-boenden) görs och lagerförs. Därutöver har inköp av frystorkade livsmedel till nämnda verksamheter, förskolor, skolor och gymnasieskolor påbörjats. Fortsatta inköp av återstående behov för att uppnå en veckas lager överlämnas till förvaltningsorganisationen.

Genom inköpen har samtliga stadsdelsförvaltningar och utbildningsförvaltningen fått tillgång till en viss förstärkt förmåga att upprätthålla samhällsviktigt, kritiska verksamhet i egen regi.

Projektet har även resulterat i utformning av processer, arbetssätt, roller och ansvar samt funktion på serviceförvaltningen för fortsatt utveckling och löpande drift av beredskapslagret. Därutöver har arbetet resulterat i att tillgången till lämpliga lagerlokaler kartlagts, utöver den befintliga lagerlokalen som funnits sedan covid-19-pandemin.

Projektets arbete har även resulterat i utformningen av en grundläggande struktur vilket skapar förutsättningar för och underlättar en eventuell utökning av lagret över tid och därmed för stadens beredskapsförmåga.

Arbetet med samverkan har resulterat i att det centrala beredskapslagret inkluderats i serviceförvaltningens styr- och samverkansmodell där det kommer ha en egen beredningsgrupp och ingå i verksamhetsområdet Upphandling och inköps verksamhetsråd och omfattas därmed av verksamhetsrådets uppdragsbeskrivning. Aktivering av lagret beslutas av den centrala krisledningen.

Arbetet inom projektet redovisas i bilaga 6 slutrapport etablering av centralt beredskapslager 2024.

### **Miljöspendanalys**

Arbetsgruppen har i genomförandeprocessen fokuserat på framtagning av en metod för att koppla klimatindikatorerna enligt livscykelanalysmetoden (LCA) till stadens inköpsanalys med inköpsdata från 2023. Metoden har tagits fram initialt i Excel-format. Då inte alla av Upphandlingsmyndighetens (UHM) indikatorer uppdaterades under 2024 har indikatorerna från 2021 använts istället. Totalt har 93,5 procent av stadens inköpsvolym på 42,9 miljarder 2023 matchats med indikatorerna. Av den delen som inte var möjlig att matcha utgjordes nästan 1 miljard av okategoriserade inköpsvolym i inköpsanalysen. Metoden är anpassad för

att analysen ska kunna uppdateras årligen utifrån inköpsvolymerna och i samband med att Upphandlingsmyndigheten reviderar indikatorerna.

En stor risk som identifierats är att indikatorerna inte uppdateras av UHM, vilket är en risk som även har kommunicerats av myndigheten. Hittills har endast en uppdatering genomförts sedan 2021 och då endast på en femtedel av de framtagna indikatorerna i LCA-metoden. Regelbunden uppdatering av indikatorerna krävs för att klimatpåverkan från miljöspendanalysen ska bli tillförlitlig. Det är utanför stadens rådighet att påverka UHM utöver att påtala att detta medför att uppdatering av miljöspendanalysen inte kan ske.

Vad gäller UHM:s klimatindikatorer så har arbetsgruppen även konstaterat att det krävs en kontroll av rimligheten i klimatpåverkan. Klimatindikatorerna är i vissa fall inte anpassade till kommuners inköp inom vissa kategorier. Ett exempel är klimatindikatorer för vård och omsorg som är framtagna utifrån regionernas verksamhet, vilket i sin tur resulterar i att klimatpåverkan blir överskattad för kommunerna. Detta framkom även i dialog med Göteborgs stad.

En metod för hur miljöspendanalys kan införas på stadens inköp är framtagen i Excel-format utifrån LCA-metoden. Det finns dock flera aspekter som påverkar tillförlitligheten i analysen negativt, såsom:

- kvaliteten på indikatorerna och att vissa inte är tillämpliga på stadens inköpskategorier
- det saknas många klimatindikatorer för olika inköpskategorier
- uppdatering av klimatindikatorerna görs för sällan av UHM för att följa inflationen och utveckling i olika branscher

Rekommendationen är att staden bör invänta UHM:s uppdatering av samtliga 450 klimatindikatorer samt säkerställa kvaliteten på dessa innan miljöspendanalysen kan användas som verktyg. Den framtagna analysen enligt LCA-metoden som baseras på 2021 års indikatorer och på 2023 års inköpsdata lämpar sig inte för användning då inflationen har för stor påverkan.

### **Kategoriägarskap El**

Under året har flera aktiviteter inom kategori el genomförts i syfte att utveckla kategorin. En omfattande utredning av stadens spend för kategori el har genomförts, elpolicy och elhandelsstrategi har setts över och riskrapport har tagit fram. En marknadsdialog, Request For Information, med leverantörer på marknaden har genomförts för att samla information för att kunna ta fram en försörjningsplan samt inför kommande upphandling av leverans av elkraft. Tidigare har en eldatabas, ELDA, byggts upp och under året har en utredning genomförts för att bedöma nyttan och om den ska finnas kvar. Kategorirådet fattade, utifrån utredningen, beslut om att den ska finnas kvar då den fyller ett behov av information.

### **Kategoriägarskap Inredning**

Under året har flera aktiviteter inom kategori inredning genomförts i syfte att utveckla kategorin. En omfattande utredning och analys av inköpsvolymen har genomförts. Kategoriteamet håller också på att utreda vad ett system för inventering ska innehålla och hur det kan anskaffas.







Kategoriteamet har under året arbetat med att sprida budskapet "tänk andra hand i första hand", för att öka stadens förståelse för cirkularitet inom kategori inredning. Inom detta arbete har en effektmätning gjorts av kostnaden för ett fiktivt case avseende arbetsplats: Stol, bord och skärm, nyinköp, återbruksavtal, eller från Stocket. För att skapa större förståelse för hur man kan arbeta med återbrukade möbler istället för att köpa nya, genomfördes en lyckad minimässa för beställare inom staden. Deltagare var Stocket återbruk, Lundaverkstaden, utbildningsförvaltningen samt de flesta av leverantörerna på Addas återbruksavtal där staden är avropsberättigade. Ett studiebesök har också genomförts hos leverantören Kinnarps återbruksbuss/lastbil och Betty Petterssons gymnasium som till största del har återbrukade möbler och inredning.





### Livsmedel och måltider

Under året har flera aktiviteter inom kategori Måltider och livsmedel genomförts i syfte att utveckla kategorin. Övergripande har kategorin arbetat med marknadsanalyser, risk- och sårbarhetsanalys och försörjningsplan.

Kategoriteamet har för området livsmedel i huvudsak fokuserat på att utreda paketering och vissa knäckfrågor i upphandlingsstrategin inför kommande livsmedelsupphandling som inleds våren 2025. För området måltider har kategoriteamet gjort en översyn och uppdatering av den framtagna upphandlingsmallen. Teamet har också arbetat fram förslag på skrivningar om kris och höjd beredskap som alternativ till ordinarie force majeure-skrivningar.

Upphandlingsmallen för måltider har funnits i några år och kategoriteamet har under året planerat för en effektmätning av mallen.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel elektroniska inköp	95,17 %			89,34 %	90 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	2024
  Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	73,21 %			75 %	81 %	81 %	2024
<b>Analys</b>							
Avvikelsen beror på att flera avtal har löpt ut under året och därför inte följts upp och nya har startats upp. De nya avtalen har det varit för tidigt att följa upp. Dessutom har antalet avtal ökat med 18 procent under året. Verksamheten har haft uppstartsmöten tillsammans med samtliga leverantörer till nya avtal, vilket i sig är en uppföljning av att leverantören känner till avtalets villkor.							
  Genomförda åtgärder inom risk- och sårbarhetsanalys	100 %				100 %	100 %	2024

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samarbete servicenämnden och miljö- och hälsoskyddsnämnden utreda hur miljöspendanalys kan införas på stadens inköp	2024-01-01	2024-12-31	
  Servicenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen, förskolenämnden, kulturnämnden, socialnämnden,	2024-01-01	2024-12-31	









Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
utbildningsnämnden, äldrenämnden och stadsdelsnämnderna påbörja viss drift av centralt beredskapslager för medicinskt skydds- och förbrukningsmateriel, livsmedel samt vissa förbrukningsmateriel i syfte att höja stadens beredskapsförmåga			

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

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. När en oönskad händelse ändå inträffar ska förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera dess konsekvenser, upprätthålla verksamhet samt säkerställa en snar återgång till normalläge.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen kommer under året att genomföra prioriterade åtgärder inom arbetet med informationssäkerhet enligt "Ledningens genomgång"	2024-01-01	2024-12-31	
 Förvaltningen kommer utifrån risk- och sårbarhetsanalyser säkerställa att det finns kontinuitetsplaner för de mest kritiska verksamhetsprocesserna utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31	
 Förvaltningen ska genomföra en krisledningsövning.	2024-01-01	2024-06-30	
 Förvaltningen ska inom objektstyrning för lokala KCP säkerställa och dokumentera kontinuitetsplan utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31	
 Förvaltningen ska inom objektstyrning för ärendehanteringssystemet säkerställa och dokumentera kontinuitetsplan utifrån både system- och verksamhetsperspektiv.	2024-01-01	2024-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram och implementera ledningssystem för informationshantering och arkiv.	2024-01-01	2024-12-31	
 Kontaktcenter ska öva kontinuitetsplanen för ACE to go med verksamheten varje kvartal	2024-01-14	2024-12-31	
 Kontaktcenters kontinuitetsplaner ska uppdateras och revideras vid behov årligen	2024-01-14	2024-12-31	

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

 Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att nämndmålet uppfylls helt.

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

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

Under året har serviceförvaltningen bland annat ytterligare utökat samarbetet mellan verksamhetsområdena upphandling och inköp samt ekonomi för att tillsammans nå gemensamma målgrupper hos förvaltningarna, med mål att öka användandet av stadens inköpssystem. Att nyttja upphandlade leverantörer minskar risken för ekonomisk brottslighet genom serviceförvaltningens aktiva kravställning, leverantörskontroller och avtalsuppföljning.

Genom verksamhetsområdena upphandling och inköp samt ekonomi har förvaltningen tillsammans med stadsledningskontoret och stadens systemleverantör Tieto utvecklat en ny rapport för uppföljning av leverantörers fakturering inkluderande pappersfakturor, elektroniska fakturor, automatmatchade fakturor, etcetera i syfte att underlätta kontinuerligt arbete med att effektivisera stadens fakturaflöde. Under slutet av året har serviceförvaltningen på stadsledningskontorets uppdrag påbörjat arbetet med att utreda hur denna rapport kan användas och implementeras i staden för att få bästa effekt i att motverka ekonomisk och arbetslivsorienterad brottslighet hos stadens leverantörer. Detta arbete fortsätter under början av 2025.

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

 Uppfylls helt

### **Beskrivning**

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

### **Förväntat resultat**

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

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

● Uppfylls helt

### Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål helt 2024. Bedömningen baseras på att nämndmål och indikator uppfylls helt samt att en av två aktiviteter är slutförda.

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

Serviceförvaltningen har sedan flera år arbetat med kompetenshöjande insatser för medarbetarna om normer och jämställdhet. Under året har den interna utbildningen om normer och jämställdhet gjorts om med fokus på främst normer och normmedvetenhet med utgångspunkt från FN:s deklaration för de mänskliga rättigheterna, Agenda 2030 och stadens budgetmål för 2024. Samtliga anställda på serviceförvaltningen under året genomgått utbildningen och samtliga utbildningstillfällen har följts upp. Utbildningen bedöms ha bidragit till att stärka mänskliga rättigheter och öka inkluderingen genom att öka normmedvetenhet både inom förvaltningen och i bemötandet mot kunderna.

Kontaktcenter Stockholm bidrar till allas lika rättigheter och möjligheter genom att verksamheten på ett enkelt sätt skapar möjligheter för invånarna att få kontakt med staden för att ställa frågor, erbjuda lättillgänglig service och information inom ett brett spann av områden. Exempelvis i äldreomsorgsfrågor, funktionsnedsättning, skol- och förskolefrågor, frågor som rör god man, förvaltare och förmyndare, parkerings- och bygglovsfrågor, företagsservice och många andra frågor. Totalt svarar Kontaktcenter på ett tjugotal olika svarsgrupper och hanterar cirka 473 000 kontakter per år.

Det stora antalet kontakter som Kontaktcenter har gör att verksamheten besitter gedigen kunskap om stadens invånare och dess behov. I samverkanstillfällen med uppdragsgivare delar Kontaktcenter kontinuerligt med sig av insikter om invånarnas frågeställningar och behov i syfte att bidra till utvecklingsarbetet inom staden. Detta bedöms öka invånarnas delaktighet och inflytande vilket bidrar till uppfyllnad av Agenda 2030 och dess mål 11: Minskad ojämlikhet och mål 12: Hållbara städer och samhällen. Kontaktcenter kommer under 2025 fortsatt verka för att information och kunskap om stadens invånares behov sprids och används i övriga nämnders verksamhetsutveckling.

Kontaktcenter erbjuder information om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning. Vidare så informerar verksamheten om rättigheter för barn med

funktionsnedsättning och vilket utbud som finns av service samt de resurstöd som finns att tillgå. Genom denna del av verksamheten har Kontaktcenter bidragit till att stadens uppfyllnad av Agenda 2030s mål 4: God utbildning för alla och mål 11: Minskad ojämlikhet.

Inom verksamhetsområde Kontaktcenter finns utbildningar som medarbetarna kan genomföra för att öka sin kunskap gällande nationella minoriteter som en del av introduktionen vid nyanställning. Vid rekrytering av servicehandläggare är det ett ska-krav att kunna engelska och meriterande om den sökande kan något av de nationella minoritetsspråken finska, samiska eller meänkieli. Detta bidrar till att stötta nationella minoriteternas rättigheter eftersom det främjar användningen av minoritetsspråken och bidrar till gruppernas delaktighet och inflytande samt minskar diskriminering och utsatthet. Språkraven/kunskaperna bedöms även bidra till principen om att ingen ska lämnas utanför samt uppfyllnad av Agenda 2030 och dess mål 18: Fredliga och inkluderande samhällen och mål 11: Minskad ojämlikhet.

Under året har medarbetare från Kontaktcenter deltagit i en arbetsgrupp vid tre tillfällen där revidering av riktlinjerna för nationella minoriteters rättigheter samt strategin för romsk inkludering setts över, arbetet har letts av stadsledningskontoret och Kontaktcenters deltagande är slutfört.

Kontaktcenter har under året haft stora kompetensutvecklingsinsatser vilket har lett till att alla medarbetare inte hunnit genomföra utbildningarna i barnkonventionen och minoriteters rättigheter. Utbildningsinsatserna kommer fortsätta under 2025.

Verksamhetsområde rekrytering har under året arbetat för att fler rekryterande chefer ska ta bort det personliga brevet i rekryteringsprocesser eftersom det sällan bidrar till en kompetensbaserad rekrytering eller ett objektiva urval. Under året har 54 procent av utförda rekryteringsprocesser, som verksamhetsområdet kunnat påverka, drivits utan att personligt brev efterfrågats. Verksamhetsområdet kan konstatera att majoriteten av stadens chefer nu väljer att ta bort det personliga brevet. Verksamhetsområdet ser även väsentligt ökad omfattning och efterfrågan på så kallade screeningtester för befattningar där det är svårt att göra urval utifrån satta krav och högt antal ansökningar. Genom testerna görs urval baserat på testresultat utifrån kompetenser och eller kognitiv förmåga. Rekryteringar i staden upplevs hålla en mycket hög nivå vilket kan vara en följd av att kandidaturval görs på mer objektiva och fördomsmedvetna grunder.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har genom beställningscentralen för persontransporter under perioden fortsatt skapa förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för invånare med en viss typ av biståndsbeslut. Stadens alla beställningar av persontransporter har tidigare hanterats av serviceförvaltningen. Under 2024 har implementering av systemstöd påbörjats i syfte att underlätta för verksamheterna att beställa persontransporter. Alla beställningar för två av tre leverantörer hanteras nu direkt i leverantörernas systemstöd, vilket ger en större rådgivning för beställaren att göra beställningar och få bättre direkt uppföljning av bland annat resemonster. Med dessa systemstöd får även vårdnadshavare/anhöriga bättre tillgång till realdata över pågående resa vilket skapar en trygghet genom att kunna följa pågående resa. Förvaltningen bedömer att detta har bidragit till att under året nå principen om att ingen ska lämnas utanför.



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

Verksamhetsområde lokalplanering arbetar aktivt med fysisk tillgänglighet i lokaler och erbjuder förvaltningar och bolag kvalificerat stöd i anpassningar genom kompetensen certifierad sakkunnig kontrollant av tillgänglighet. Detta bidrar till uppfyllnad av Agenda 2030 och dess mål 11: Minskad ojämlikhet och mål 12: Hållbara städer och samhällen.

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

 Uppfylls helt

### Beskrivning



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

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



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

### Förväntat resultat

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

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel kandidater som upplevt rekryteringsprocessen som icke-diskriminerande och fördomsmedveten	99 %			100 %	97 %		VB 2024
 Andel kunder som tycker att de fått bra stöd i att arbeta kompetensbaserat och fördomsmedvetet i	100 %			100 %	97 %		VB 2024

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
syfte att undvika diskriminering							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Alla medarbetare inom Kontaktcenter ska vara utbildade i barnkonventionen och minoriteters rättigheter	2024-01-14	2024-12-31	
<b>Analys</b> Kontaktcenter har under året haft stora kompetensutvecklingsinsatser vilket har lett till att alla medarbetare inte hunnit genomföra utbildningarna i barnkonventionen och minoriteters rättigheter. Utbildningsinsatserna kommer fortsättas under 2025.			
 Samtliga enheter på förvaltningen har genomgått intern utbildning i jämställdhet och normmedvetenhet.	2023-10-01	2024-05-31	

## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Förvaltningen redovisar ett överskott på 3,7 mnkr före resultatdispositioner jämfört med budget och en budget i balans efter resultatdispositioner. Serviceförvaltningen har under hela året haft en utmanande balans i att med konstanta basuppdrag minska kostnaderna, hålla ledtider, tillgänglighet och kvalitet, värna rimlig arbetsbelastning samtidigt som kundernas efterfrågan inom flera tjänsteområden under året har ökat.

#### Ekonomiskt utfall för 2024 och 2023, före bokslutsdispositioner

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2024	Bokslut 2023	Differens mellan åren
Kostnader	318,6	308,7	9,9
Intäkter	303,7	293,0	10,7
<b>Netto</b>	<b>-14,9</b>	<b>-15,7</b>	<b>0,8</b>

I jämförelse 2023 har både kostnaderna och intäkterna ökat. De ökade intäkterna avser nya uppdrag, ökade volymer och efterfrågan av förvaltningens frivilliga tjänster. Ökning av kostnaderna avser främst personalkostnader där förvaltningen har mött högre volymer, efterfrågan samt nya och utökade uppdrag. Nettoresultatet före bokslutsdispositioner uppgår till -14,9 mnkr vilket är 3,7 mnkr bättre än budget.

#### Periodens utfall, före bokslutsdispositioner

mnkr)	Utfall 2024			Utfall 2023		
Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Intäkter	Kostnader	Netto	Intäkter	Kostnader	Netto

mnkr)	Utfall 2024			Utfall 2023		
Nämnd och administration	1,0	37,9	-36,9	1,4	38,0	-36,6
Digitalisering, it och telefoni	21,7	18,6	3,1	2,1	2,1	0,0
Lön och pension	54,8	41,6	13,2	56,0	44,3	11,7
Upphandling och inköp	50,7	54,6	-3,9	49,6	44,7	4,9
Ekonomi	80,6	64,8	15,8	79,8	64,0	15,8
Kontaktcenter Stockholm	56,2	41,7	14,4	68,5	56,9	11,6
Utvecklingsavdelningen	3,4	27,2	-23,8	2,1	25,0	-22,9
Rekrytering	20,0	17,6	2,4	18,2	19,1	-0,9
Lokalplanering	15,3	13,5	1,8	15,3	13,4	1,9
Avskrivningar och internränta	0,0	0,9	-0,9	0,0	1,2	-1,2
<b>Resultat före bokslutsdisposition</b>	<b>303,7</b>	<b>318,6</b>	<b>-14,9</b>	<b>293,0</b>	<b>308,7</b>	<b>-15,7</b>

### Uppföljning av driftbudget, före och efter bokslutsdispositioner

Budgetarbetet hösten 2023 var särskilt utmanande på grund av hög inflation och stigande kostnader för arbetskraft och varor. Förvaltningen stod inför utmaningar med ofinansierade kostnader och en minskad efterfrågan på flera av sina tjänster. Dessa förutsättningar ställde höga krav på prioriteringar och anpassningar för att säkerställa en budget i balans.

(mnkr)	Budget 2024		Utfall 2024		Budget Avvikelse
	Intäkter	Kostnader	Intäkter	Kostnader	
Nämnd och administration	0,0	37,4	1,0	37,9	0,5
Digitalisering, it och telefoni	25,9	21,5	21,7	18,6	-1,3
Lön och pension	55,3	44,1	54,8	41,6	2,0
Upphandling och inköp	54,8	56,3	50,7	54,6	-2,4
Ekonomi	78,1	63,2	80,6	64,8	0,9
Kontaktcenter Stockholm	54,1	41,8	56,2	41,7	2,1
Utvecklingsavdelningen	2,0	28,0	3,4	27,2	2,2
Rekrytering	19,0	16,1	20,0	17,6	-0,5
Lokalplanering	16,0	14,1	15,3	13,5	-0,1
Avskrivningar och internränta	0,0	1,3	0,0	0,9	0,4
<b>Resultat före bokslutsdisposition</b>	<b>305,2</b>	<b>323,8</b>	<b>303,7</b>	<b>318,6</b>	<b>3,7</b>

(mnr)	Budget 2024		Utfall 2024		Budget
Ingående resultatfond	17,1		17,1		
Årets avsättning/återföring resultatfond	0,0			3,7	-3,7
Utgående resultatfond	17,1		20,8		
<b>Resultat efter bokslutsdisposition</b>	<b>305,2</b>	<b>323,8</b>	<b>303,7</b>	<b>322,3</b>	<b>0,0</b>

### Kommentar per verksamhetsområde

Serviceförvaltningen genomförde per den 1 april 2024 en organisationsförändring inom de administrativa stödfunktionerna i syfte att skapa en mer ändamålsenlig och effektivt verksamhetsstöd. Omorganisationen innebar att de två verksamhetsstödjande avdelningarna lades samman till en avdelning för förvaltningsövergripande verksamhetsstöd och att den administrativa avdelningen upphörde. Under hela 2024 kommer de sammanförda avdelningarna vara skilda i den ekonomiska uppföljningen. I nämnd och administration ingår kostnader och intäkter för nämnd, förvaltningschef, administrativa avdelningen, avskrivningar och internränta samt för förvaltningens gemensamma kostnader som exempelvis lokalkostnader, gemensamma utbildning och företagshälsovård.

### Nämnd och administration

Verksamheten nämnd och administration redovisar ett överskott om totalt om 0,9 mnr jämfört med budget. I överskottet ingår lägre kostnader för avskrivningar och ränta om 0,4 mnr. Resterande överskott har uppkommit till följd av vakanser i samband med återbesättande av tjänster samt lägre friskvårdskostnader i förhållande till budget 2024.

### Digitalisering, IT och telefoni (DIT)

Serviceförvaltningens verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni redovisar ett underskott om 1,3 mnr jämfört med budget. Funktionen för digitalisering, it och telefoni levererar ett underskott på 0,2 mnr främst beroende på senarelagd rekrytering av tre nya konsulter. Enheten för webb- och kommunikationsstöd levererar ett underskott på 1,1 mnr främst beroende på ett lägre inflöde av uppdrag och att planerade uppdrag inte nått upp till estimerad omfattning. Webb- och kommunikationsstöd har under året efter en systemuppdatering haft missvisande statistik som grund för faktureringen. Med hjälp av systemleverantören är felet åtgärdat och viss data har kunnat återskapas och därmed faktureras. Verksamheten bedömer att utebliven fakturering uppgår till ca 0,3 mnr.

### Lön och pension

Serviceförvaltningens verksamhetsområde lön och pension redovisar ett överskott om 2,0 mnr jämfört med budget. Överskott avseende kostnader beror främst på restriktivitet vid ersättningsrekryteringar för vakanser under första halvåret. Intäkterna är lägre än budgeterat vilket beror på att stadens löneskulder blivit färre, dock är mängden beteendeprijsatta manuella underlag och rättningar bakåt i tiden fortsatt höga. En relativt hög volym av beteendeprijsatta underlag inkommer på grund av verksamheter i staden missat att attestera transaktioner som kommer från exempelvis försystemet Medvind. Ett fortsatt högt inflöde av

anställningsunderlag som ingår i priset per lönespecifikation bidrar till höga volymer men inga generella intäkter.

### **Upphandling och inköp**

Serviceförvaltningen upphandling och inköp redovisar ett underskott om 2,4 mnkr jämfört med budget. Underskottet beror främst på minskade intäkter till följd av färre genomförda uppdrag. Verksamheten har haft personalomsättning då flera upphandlare har gått i pension/slutat och under året har många nya medarbetare börjat, bl.a. sex nya upphandlare, en ny enhetschef samt fyra nya avtalsförvaltare. De nya medarbetarna har inte haft möjlighet att debitera i den omfattning som behövs för en ekonomi i balans, vilket är fullt naturligt när man är ny i staden och ska lära sig alla nya styrdokument och hur staden arbetar med inköp och upphandling. Verksamheten behöver anställa fler upphandlare och avtalsförvaltare för att kunna genomföra fler uppdrag och för att kunna svara upp emot de förfrågningar som inkommer. Rekrytering pågår för båda dessa roller. För e-handel är det ett lägre inflöde av anslutningsprojekt, färre deltagare i de schemalagda utbildningarna men enheten har istället fler utbildningsprojekt än budgeterat.

### **Verksamhetsområde ekonomi**

Serviceförvaltningen ekonomi redovisar ett överskott om 0,9 mnkr jämfört med budget vilket motsvarar cirka 1 procent av verksamhetsområdets omsättning. Detta beror framförallt på större efterfrågan av tilläggstjänster än budgeterat, i kombination med god kostnadskontroll.

Verksamheten budgeterade ett underskott för året då tjänsteområdena leverantörsreskontra och hyresadministration inte nådde självkostnad med föreslagna priser för bastjänster. Trots god efterfrågan på tilläggstjänster kvarstår underskottet för leverantörsreskontra. Hyresadministrationen når i princip självkostnad genom extra intäkter från tilläggstjänster. Tjänsteområde ekonomiservice hade stor efterfrågan på tilläggstjänster flera uppdrag kunde hanteras inom befintlig bemanning, då de inträffade i perioder med lägre volymer inom bastjänst. Även övriga tjänsteområden - kundreskontra och avgiftshantering - uppvisar mindre överskott.

Verksamheten har under året haft en mycket god kostnadskontroll - genom effektivisering, strikt behovsprövad bemanning och lägre kostnader för utbildningsinsatser - i kombination med glapp vid rekryteringar och vissa sjukskrivningar. Trots effektiv resursanvändning behövde verksamheten under året tillfälligt öka bemanning, både för att hantera inflödet av tilläggstjänster och för förberedelser inför förändrade uppdrag 2025. Verksamhetens totala kostnader ökade därför, men i mindre omfattning än ökningen av intäkter från tilläggstjänster.

### **Kontaktcenter Stockholm**

Serviceförvaltningen Kontaktcenter Stockholm redovisar ett överskott om 2,1 mnkr jämfört med budget. Kontaktcenter gick in i 2024 med ett underskott på 0,6 mnkr vilket ledde till en stram och återhållsam bemanning trots ökade volymer. Kontaktcenter är en verksamhet som kan påverkas kraftigt och direkt av yttre omständigheter. Verksamheten har under året arbetat med en ny prismodell och sett över arbetsprocesser för ett mer effektivt arbetssätt, ökat resursnyttjande samtidigt som verksamheten har utmanats med långa väntetider i telefon och på mail. Efter sommaren rekryterades fler medarbetare för att korta väntetider och för att kunna kompetensutveckla medarbetare till att kunna svara på fler svarsgrupper. Det har gett

effekter med kortare ärendehanteringstider, kortare väntetider och fler hanterade ärenden, vilket även genererar ökade intäkter. Verksamheten har under året varit svårprognostiserad till följd av den omfattande omställningen samt på grund av både nya och avslutade uppdrag med osäkerhet i volymer som följd. Kontaktcenter fortsätter arbetet med omställning och anpassning av verksamheten under 2025, aktiviteternas ekonomiska effekt är dock fortsatt svårprognostiserade.

### **Utvecklingsavdelningen**

Verksamheten redovisar ett överskott om 2,2 mnkr jämfört med budget. Under verksamhetsåret 2024 har förvaltningen fortsatt haft ett stort fokus på att arbeta efter en hållbar och kostnadseffektiv livscykelhantering av hård- och mjukvara. I en fördjupad granskning har översyn av samtliga datorer, skrivare, licenser och telefoner utförts i syfte att upprätthålla förbättrad livscykelhantering och en ändamålsenlig användning. Vidare har fördjupad internkontroll samt processutveckling kopplat till IT- och telefonikostnader genomförts. Den fördjupande interna kontrollen har utvecklats till fler standardiserade processer med tydliga ansvarsområden mellan stödfunktioner och linjeverksamhet, standardiserade val av och nyttjande av IT-utrustning. Arbetet har resulterat i kostnadseffektivitet och besparingar vilket utgör en betydande del av överskottet.

Avdelningens effektivisering av arbetsuppgifter i samband med den omorganisation av stödresurser som genomfördes 1 april 2024, bidrar också till överskottet. Förvaltningen ser ökade kostnader inom telefoniavtalet jämfört med budget. Kostnadsökningen härleds till högre framkopplingskostnader i det befintliga avtalet (växeln) jämfört med tidigare avtal.

### **Rekrytering**

Serviceförvaltningen rekrytering redovisar ett underskott om 0,5 miljoner jämfört med budget. Efterfrågan har till och med semesterperioden varit god, men i augusti - oktober minskade efterfrågan och rekryteringskonsulterna var inte optimalt belagda varför tidigare prognostiserat överskott raderades ut. Verksamhetens förlust har till stor del kunnat begränsas genom att två medarbetare lånats ut inom och utanför förvaltningen i omgångar för renodlade HR-roller. En konsult har gjort ett konsultuppdrag angränsande till rekrytering och relaterat till kompetensförsörjning. Sammanfattningsvis är resultatet betydligt bättre än budgeterat.

Verksamheten har fortsatt låg efterfrågan från utbildningsförvaltningen som legat på två till tre gånger så stora inköp som den näst största kunden till och med 2022. I år ligger utbildningsförvaltningen något under 2023 års inköpsnivå av rekryteringstjänster och är inte längre den mest köpande förvaltningen. Detta beror sannolikt på vikande barn- och elevunderlag. Utbildningsförvaltningen har publicerat fyra procent färre annonser 2024. Verksamhetsområdets andel av utbildningsförvaltningens rekryteringar är oförändrad med stor ökning när det gäller involvering i deras chefsrekryteringar. Staden har under perioden publicerat drygt tre procent färre annonser jämfört med motsvarande period 2023. Uppdelat på förvaltningar kan konstateras att 12 av 30 förvaltningar har färre utannonserade tjänster i år jämfört med 2023. En positiv indikator för serviceförvaltningen rekrytering är att 15 av 30 förvaltningar har ökat andelen rekryteringar som går via serviceförvaltningen. När det gäller bolagen som använder stadens centrala rekryteringssystem är verksamhetsområdet involverade i 20 procent av deras rekryteringar och nästan alla bolag har ökat sina

rekryteringsinköp 2024.

### **Lokalplanering**

Serviceförvaltningen verksamhetsområde lokalplanering redovisar ett nettounderskott om 0,1 mnkr jämfört med budget. Både kostnader och intäkter och kostnader är lägre jämfört med nämndbudgeten. Avvikelsen beror i huvudsak på minskad efterfrågan under den första delen av året. Den lägre efterfrågan kan förklaras av färre byggprojekt, minskat behov av lokaler till följd av lägre befolkningsutveckling och förvaltningarnas stramare ekonomi. Lokalplanering har kunnat möta detta med något lägre bemanning. En genomlysning av uppdraget RAIL (Registrera avtal i LOIS), som har ett fast pris, har visat att priset är för lågt i förhållande till nedlagd tid. Detta har justerats i nämndens prislista för 2025.

Under året har fulltidsrapportering införts för alla medarbetare. Det innebär att all arbetad tid registreras oavsett om den ska debiteras eller inte. Det har gett bättre bild över hur arbetstiden används och bland annat visat att arbetad i större utsträckning kan faktureras uppdragsgivaren.

### **Resultatenheter**

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

Förvaltningen redovisar ett överskott på 3,7 mnkr före resultatdispositioner jämfört med budget och en budget i balans efter resultatdispositioner. Budgetarbetet hösten 2023 var särskilt utmanande, präglad av hög inflation och ökade kostnader för arbetskraft och varor. Förvaltningen behövde hantera stora utmaningar, såsom ofinansierade kostnader och minskad efterfrågan på flera av sina tjänster, vilket ställde höga krav på prioriteringar för att uppnå en ekonomi i balans.

För att hantera den ekonomiskt utmanande situationen har förvaltningen aktivt arbetat med att effektivisera verksamheten och haft en strikt behovsprövad bemanning. Åtgärderna har bland annat utgjorts av inköpsrestriktioner och kostnadskontroll genom förstärkta internkontrollaktiviteter, restriktivitet i utvecklings- och utbildningsinsatser samt vid återbesättande av vakanta tjänster.

Serviceförvaltningen gör bedömningen att årets överskott om 3,7 mnkr har genererats till följd av eget handlande och därmed kan överföras till resultatfonden i enlighet med gällande regelverk. Överskottet har uppkommit till följd av ökade volymer, ökad efterfrågan av förvaltningens frivilliga tjänster, kostnadsrestriktivitet och flexibilitet i tjänsteutövning. Resultatenheten uppgick vid ingången av 2024 till 17,1 mnkr. Efter överföring om 3,7 mnkr uppgår resultatenhetens fondmedel till 20,9 mnkr för budgetår 2025.

Serviceförvaltningen genomför en förändring, som belysts inom GAS-projektet, där den ingående resultatfonden fördelas per verksamhetsområde. Fördelningen har baseras på antalet

anställda inom respektive verksamhetsområde. Genom att dela upp resultatet baserat på respektive områdes förutsättningar och bidrag säkerställs en mer rättvis fördelning.

Särredovisningen av resultaten gör det också möjligt att identifiera områden med återkommande avvikelser. Detta skapar underlag för en strategisk dialog inom styr- och samverkansmodellen, där verksamhetsrådet och strategiska rådet kan diskutera anpassningar som justerade pris och kvalitetsnivåer.

Förändringen syftar till att ge en långsiktigt hållbar och rättvis hantering av intäkterna från stadens förvaltningar och bolag. Den bidrar även till ökad insyn i verksamhetsområdenas ekonomiska bidrag och tydliggör behov av framtida anpassningar.

Avdelning	Uppdelning resultatfond per verksamhetsområde 2024			
	Ingående balans	Intern effektivisering overheadkostnader	Budgetavvikelse 2024	Utgående balans
Digitalisering IT och Telefoni	1,5	0,3	-1,3	0,5
Lön och pension	3,3	0,6	2,0	5,8
Upphandling och inköp	2,9	0,5	-2,4	1,0
Ekonomi	4,4	0,8	0,9	6,1
Kontaktcenter Stockholm	3,3	0,6	2,1	5,9
Rekrytering	1,0	0,2	-0,5	0,7
Lokalplanering	0,7	0,1	-0,1	0,7
<b>Totalt</b>	<b>17,1</b>	<b>3,0</b>	<b>0,7</b>	<b>20,9</b>

## Investeringar

Nämnden har tilldelats en investeringsbudget på 1,0 mnkr för 2024. Under året har inga investeringar bokförts, då det inte har funnits några behov av att investera.

## Försäljningar av anläggningstillgångar

## Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

## Ombudgeteringar

## Medel för lokaländamål

## Analys av balansräkning

### Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2024-12-31.



Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

### *Tillgångar*

Balansräkningen visar tillgångar om 50 748 893 kr. Av omslutningen avser 1 582 254 kr anläggningstillgångar som består av inventarier. Omsättningstillgångar uppgår till 49 166 638 kr och avser i huvudsak interna fodringar. Kundfordringar uppgår till 29 636 860 kr. Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter uppgår till 19 508 880 kr.

Jämfört med 2023 har tillgångarna totalt ökat med 1 022 173 kr. Denna ökning beror främst på en ökning av kundfordringar, vilket i sin tur är kopplat till fakturering av gemensamma lokalkostnader till arbetsmarknadsförvaltningen. Samtidigt har en minskning av kundfordringar skett till följd av fakturering relaterad till förvaltningens arbete med sammanläggningen av förvaltningar under 2023.

### *Skulder och eget kapital*

Skulder och eget kapital uppgår till 50 748 893 kronor. Kortfristiga skulder uppgår till 15 474 746 kronor, varav leverantörsskulderna uppgår till 3 646 945 kronor. Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter uppgår till 11 826 390 kronor.

Under 2024 har skulderna ökat med 10 008 320 kr jämfört med 2023. Ökningen beror främst på upplupna kostnader och förutbetalda intäkter. En betydande del av ökningen avser en faktura för gemensamma lokalkostnader med arbetsmarknadsförvaltningen, där kostnader hänförliga till 2025 fakturerades redan under 2024. Dessutom har leverantörsskulder ökat på grund av större inköp till stadens beredskapslager.

## Övrigt

## Särskilda redovisningar

## Bedömning av nämndens interna kontroll

 Tillräcklig

### Analys

Servicenämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2024 varit tillräcklig. Kontroller som finns i nämndens plan för intern kontroll har till största delen genomförts och flertalet påvisar inga eller mindre avvikelser. En avvikelse av allvarligare art har identifierats i kontrollen och åtgärder har vidtagits. Även där mindre avvikelser har identifierats är åtgärder vidtagna eller planerade att genomföras under 2025. Ett par av kontrollåtgärderna har inte genomförts på grund av förskjutning av tidplan då ett ändringsstopp har gjorts. Detta med anledning av att nytt systemstöd införs för hanteringsanvisningar och behandlingsregister under våren 2025.

Förvaltningen har under året arbetat med gemensamt arbetssätt för dokumentation och

diarieföring av avtalsuppföljning. Arbete med att dokumentationen löpande blir diarieförd kommer att fortsätta under kommande år.

Arbete med att löpande ansluta förvaltningens lokalt avtalade leverantörer i stadens inköpssystem sker löpande och framgångsrikt på förvaltningen. Den genomsnittliga graden av inköp via inköpssystem för året slutade på 95 procent, vilket är ökning från föregående års utfall som var 89 procent.

Rutin vid avslut av anställning har tagits fram och rutin för behörighet när anställning förändras har utvecklats under året.

Dataskyddsombudets årsrapport innehåller rekommendation om ett flertal förbättringsåtgärder inom dataskyddsområdet. Bland annat att förtydliga ansvarsfördelningen i de lokala styrdokumenterna och intern information till registrerade anställda.

Dataskyddsombudet rekommenderar också ansvarsfördelningen mellan servicenämnden och övriga nämnder dokumenteras genom en instruktion från personuppgiftsansvariga nämnder till servicenämnden. Mall för instruktion för personuppgiftsbehandling från övriga nämnder har tidigare tagits fram och stämts av med juridiska avdelningen inom stadsledningskontoret. Avstämning med övriga nämnder kommer att slutföras under våren. Instruktionen är dock ett levande dokument som kan komma att behöva årlig översyn.

Dataskyddsombudet lämnar också rekommendation att ett annat registerverktyg för behandlingsregister bör övervägas. Detta för att kunna få bättre överskådlighet och lättare kunna dela information med de som begär det. Nytt systemstöd är avropat och kommer att införas under våren 2025. Relevanta delar är planerat att publiceras på intranätet i likhet med det nuvarande systemstödet

## **Systematiskt kvalitetsarbete**

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 har förvaltningen haft stockholmarens fokus under verksamhetsåret. För serviceförvaltningen del är stockholmarna målgruppen kunder i form av förvaltningar och bolag, samt invånarna i kontakter med Kontaktcenter Stockholm. För att leva upp till Kvalitetsprogrammets intentioner om ständiga förbättringar, innovation och digitalisering har förvaltningens verksamheter haft ett tydligt kundperspektiv genom att säkerställa att kunderna fått en effektiv och god service. Kundernas synpunkter har fångats i exempelvis kundmöten och enkäter och dessa har sedan tagits tillvara och utgjort en viktig grund för kvalitetsutvecklingen under året.

Serviceförvaltningen arbetar i enlighet med grunduppdraget med ständiga förbättringar i syftet att effektivisera stadens administrativa funktioner. Förvaltningen har arbetat aktivt under året med utveckling av ledarskapet och att skapa en trygg kultur med chefer som tillämpar tillitsbaserat ledarskap.

I syfte att stödja utveckling av tjänster och processer, i enlighet med stadsövergripande behov

och kommunfullmäktiges uppdrag, har löpande genomlysningar och utvärderingar av verksamhetens uppdrag, processer och prismodeller gjorts. Genom de kontinuerliga processutvärderingarna har förvaltningen uppmuntrat till ett aktivt medarbetarskap där medarbetare har uppmanats att tänka nytt, våga misslyckas och ständigt utvärdera att arbetssätten är värdeskapande.

### **Ekonomi**

Utifrån kvalitetsprogrammet intentioner infördes under våren ett systematiskt arbetssätt för avvikelser inom verksamhetsområde ekonomi. Målet var att medarbetare aktivt skulle bidra i att identifiera, åtgärda och förbygga avvikelser i hanteringen. Syftet med att rapportera avvikelser var att hitta förbättringsområden, eliminera risker och öka det kollegiala lärandet - för kundernas och verksamhetens bästa. Totalt rapporterade verksamhetens medarbetare, med det nya arbetssättet, över 250 avvikelser, vilket bidragit till korrigerande av upptäckta fel, kompetenshöjande insatser, översyn av rapporter, justering av tidrapportering, förändringar av arbetssätt samt uppdatering av kontroller, arbetsbeskrivningar, mallar och checklistor. Verksamheten ser detta som ett gott exempel på hur ett aktivt arbete med avvikelser kan leda till medarbetardrivna förbättringar i verksamheten. Arbetssättet med avvikelshantering kommer permanentas och bli en del av verksamhetens ordinarie arbetssätt. Under 2025 är målsättningen att ytterligare öka medarbetarnas benägenhet att rapportera avvikelser, genom att belysa på vilket sätt avvikelser bidrar till verksamhetens utveckling.

Under året implementerades även en ny, verksamhetsgemensam, rutin för processutveckling. Rutinen syftar till att det ska vara enkelt för medarbetaren att lämna, följa och få återkoppling på inskickade förslag till förbättringar. Under 2025 ska arbetet utvecklas vidare och effekten av den nya rutinen utvärderas.

Att ha kundens fokus för utvärdering av verksamhetens hantering är viktigt för verksamhetens utveckling och verksamhetsområdets kundansvariga genomförde under året 27 kundmöten och tre referensgruppsmöten. Kundmötets innehåll och intervall anpassas utifrån kundens behov. Verksamheten hade under året löpande dialog med kunderna för att främja samarbete och lösa uppkomna problem när de uppstår. Vid behov genomförde verksamheten arbetsmöten eller särskilda genomgångar med berörda kunder för att hitta effektiviseringsmöjligheter i hanteringen. Verksamhetens referensgrupp består av frivilliga representanter från kundernas ekonomifunktioner. Tillsammans med representanter för processägare/uppdragsgivare hos stadsledningskontoret fångar verksamheten i referensgruppsmöten upp kundernas synpunkter på innehåll och omfattning av verksamhetens uppdrag.

Som ett led i att utveckla verksamhetens kundkommunikation har systematisk internkontroll av ärenden i verksamhetens ärendehanteringssystem införts som ett ordinarie arbetssätt under året. Arbetssättet har tagits väl emot av medarbetarna. Den personliga återkopplingen, med konkreta förslag till hur kommunikationen kan utvecklas, upplevs bidra till att medarbetarens egen kompetens inom kundkommunikation ökar. Internkontrollen av ärenden syftar till att säkerställa kvalitet, bemötande och ledtider i kommunikationen med verksamhetens kunder. Verksamhetens arbetssätt har setts som ett gott exempel vilket bidragit till att inspirera liknande initiativ i andra verksamhetsområden hos serviceförvaltningen.

I 2024 års kundenkäter framkom i de verksamhets-specifika frågorna att kunderna generellt är nöjda med samarbetet med verksamhetsområde ekonomi. Av 523 svarande avseende ekonomiadministrationen uppgav 83 procent att ärenden hanterats på ett effektivt sätt, 82 procent upplevde att de fått den vägledning och hjälp de behöver. Detta är goda resultat, samtidigt är resultatet något lägre än 2023. För hyresadministrationen och avgiftshanteringen är respondentgrupperna mindre och resultaten generellt högre. Verksamheten har, utifrån fritextsvaren i samtliga tre enkäter, identifierat fem olika förbättringsområden: Stöd och vägledning, Effektivitet, Tillgänglighet, Kompetens och Ansvar. Samtliga medarbetare involverades i slutet av 2024 i att utifrån analys av fritextsvaren formulera lämpliga aktiviteter i sina team för 2025. Aktiviteterna ska på sikt bidra till att höja kundnöjdheten ytterligare och ska genomföras och följas upp löpande under 2025.

### **Upphandling och inköp**

Under året har verksamhetsområde upphandling och inköp deltagit i den förvaltningsgemensamma kundundersökning som genomfördes under hösten. Av de svarande valde 345 respondenter att svara på verksamhetsområde upphandling och inköps verksamhets-specifika frågor. Av de svarande upplever 78,0 procent att ärenden hanteras effektivt av verksamhetsområdet. 76,5 procent anser att de får den vägledning och hjälp de behöver i kontakt med verksamheten. Majoriteten av respondenterna i kundundersökningen upplever samarbetet mellan den egna förvaltningen och verksamhetsområde upphandling och inköp som gott. Vid analys av fritextsvar finns några punkter för utveckling, bl.a. kommer avdelningen att utifrån ny servicepolicy för förvaltningen sätta egna mål för återkoppling till frågeställaren samt utveckla ”vad är ett svar”.

### **Lön och pension**

Inom verksamheten Lön och pension finns ett strukturerat arbetssätt att fånga upp de avvikelser som sker. Medarbetare som upptäckt avvikelser informerar kollegan som gjort avvikelserna i syfte att höja kompetensen. Verksamheten samlar de avvikelser som skett senaste månaderna och informerar på arbetsplatsträff i syfte att minska avvikelserna och konsekvensen av avvikelserna.

Verksamheten tar del av kundernas synpunkter och förbättringsförslag genom bland annat kundmöten, kundreferensgrupp och förvaltningens kundundersökning. I 2024 års kundenkäter framkom i de verksamhets-specifika frågorna att kunderna generellt är nöjda med samarbetet med verksamhetsområde lön och pension. Av 645 svarande uppger 81 procent att ärenden hanterats på ett effektivt sätt, 83 procent upplevde att de fått den vägledning och hjälp de behöver. Detta är goda resultat, samtidigt är resultatet något lägre än 2023. Verksamheten har, utifrån fritextsvaren, identifierat två olika förbättringsområden: Kvalitet och Kompetens. Kvalitet i form av registreringar som vid manuell hantering ibland blir fel och kompetens då kännedom om kund minskat under tid. Verksamheten har redan implementerat nytt arbetssätt genom att medarbetare under minst en månad eller längre arbetar med specifik kund och dess underlag och ärenden.

### **Kontaktcenter Stockholm**

Kontaktcenter har under året påbörjat ett arbete tillsammans med medarbetarna i syfte att

förstå den förändringsresa verksamheten står inför med högt deltagande och stort engagemang. Fokus har varit att lära känna varandra över enhetsgränserna för att bygga en kultur som möter de förhållningssätt som kvalitetsprogrammet inom staden förespråkar och för att lära sig och förstå förändringsresans olika faser. Kontaktcenter har tagit fram en gemensam förändringsvision under året som bygger på kvalitetsprogrammet. Det är ett långsiktigt arbete som Kontaktcenter fortsätter arbeta med kontinuerligt framöver.

Kontaktcenter samverkar nära kunder och uppdragsgivare för att förstå behov och utvecklingsönskemål för att underlätta kontaktvägar för invånarna i staden och för uppdragsgivarna i vardagen. Under året inkluderades Kontaktcenter för första gången i serviceförvaltningens övergripande kundundersökning för bastjänsterna (NKI). Av de 201 svarande upplever 82,6 procent att ärenden hanteras på ett effektivt sätt, vilket är ett kvitto på det kontinuerliga samarbetet med uppdragsgivarna fungerar väl. Kontaktcenter arbetar ständigt med att utveckla och förbättra nya och befintliga uppdrag, så att stadsdels- och fackförvaltningar kan fokusera på kärnverksamheten.

### **Rekrytering**

Verksamhetsområdet har under året löpande följt upp den upplevda kundkvaliteten i alla utförda uppdrag. Svarsfrekvensen ligger på 75 procent och som mest ställs 10 frågor om olika moment och samarbetet med en tiogradig skala. Det sammanlagda genomsnittet ligger på knappt 9,7/10. Verksamheten ställer, liksom övriga frivilliga konsulttjänster på serviceförvaltningen, en NPS-fråga där resultat är 89 vilket är ett mycket högt resultat. Dessutom mäts kandidatupplevelsen på de kandidater som fått arbetet där de ger ett helhetsbetyg på processen på 9,5. Utöver detta följs resultatet av de rekryteringar där verksamheten varit involverade i hela processen och även bidragit med tester och en rekommendation kring val av slutkandidat. Cirka ett halvår efter att kandidaten anställs följs det upp om kandidaten motsvarat förväntningarna. Resultat på detta är 9,2/10. Samtliga enkäter har fritextfält och dessa kommentarer analyseras ihop med siffrorna och ligger till grund för förbättringar av erbjudna tjänster. Avdelningens medarbetare är även indelade i olika så kallade utvecklingsgrupper som regelbundet omvärldsbevakar utvecklingen av olika delar av rekryteringsprocessen på arbetsmarknaden. I verksamhetens verksamhetsplan läggs flera av de planerade aktiviteterna på dessa grupper för att säkerställa att verksamheten är relevant och erbjuder attraktiva rekryteringstjänster. Verksamheten har haft en förnyad genomgång av stadens kvalitetsprogram och har arbetat i mindre grupper med dess förhållningssätt och vad de innebär för verksamheten specifikt.

### **Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni**

Verksamhetsområde digitalisering it och telefoni uppdrag och tjänster utgår från stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument inom it och digitalisering. De uppdrag verksamhetsområdets interna konsulter är inblandade i inom stadens förvaltningar och bolag har ett utvecklingsfokus genom att de stödjer verksamheternas digitalisering. I våra uppdrag har vi fokus på att effektivt bidra till stadens gemensamma arbetssätt, processer och system/plattformar, inklusive en god förståelse för informationssäkerhet, helhetssyn och hållbarhet.

Utöver de självklara fördelarna att bygga upp en verksamhet med interna konsulter: att

kompetens och erfarenheter stannar inom staden, lägre kostnader, en förenklad administration och upparbetade samarbeten, bidrar verksamhetsområdet till en ökad takt, leverans kvalitet och effektivitet i stadens digitaliseringsprojekt. Verksamhetsområdet bidrar också genom sina olika uppdrag till att staden återanvänder och sprider kunskap uppdrag mellan stadens verksamheter.

En viktig del i genomförandet av verksamhetsområdets övergripande uppdrag är en aktiv dialog och kollegialt lärande och stöttande inom verksamhetsområdet, mellan serviceförvaltningens olika ansvarsområden och i dialog med kunder.

### **Verksamhetsområde lokalplanering**

Lokalplanering skickar efter varje avslutat uppdrag ut en enkät med frågor om hur uppdraget utförts. Där betygssätts insatserna på en skala mellan 1-10. För 2024 är snittet i kvalitetsenkäten 8,95 att jämföra med 9,47 för 2023, 9,55 för 2022 och 9,31 för 2021. Även om snittet sjunkit något under året ligger de på en så pass hög nivå att det kan konstateras att kunderna fortsatt är mycket nöjda med kvaliteten på lokalplanerings tjänster. Detta trots att arbetsbelastningen tidvis varit hög för delar av lokalplanerings medarbetare. I de fall låga siffror sätts har lokalplanering tagit kontakt med den aktuella förvaltningen för en mer ingående diskussion. Enkäterna används även för återkoppling till enskilda medarbetare.

Efter varje avslutat uppdrag skrivs en återföringsrapport som löpande används för intern verksamhetsutveckling. Rapporterna används i första hand inom respektive grupp men tas upp på avdelningsmöten för intern kunskaps- och erfarenhetsöverföring. I stora projekt skrivs återföringsrapporterna gemensamt med uppdragsgivare där en dialog förs om hur uppdraget utförts och där både förbättringsmöjligheter och framgångsfaktorer lyfts fram i rapporterna.

### **Verksamhetsstöd**

Verksamhetsstöd har under året bidragit till det systematiska kvalitetsarbetet genom objekt KCP samt genom att stötta förvaltningens övriga verksamheter i deras kvalitetsarbete.

Inom objekt KCP har en första årlig utvärdering genomförts under perioden mars till april 2024. Syftet med utvärderingarna är att följa upp utvärderingsområden från nollmätningen (2022) samt att belysa förbättringsområden. Enkäten besvaras av taktiskt ansvariga för respektive verksamhet inom avtalet. Enkäten består av sex frågor (skala 1-6) kring, kvalitet, stabilitet, kostnadseffektivitet, flexibilitet, utvecklingsmöjligheter och generell nöjdhet. Utifrån resultatet av den första utvärderingen, som överlag visar på en förbättring jämfört med nollmätningen (2022), har objektet fokuserat på områdena stabilitet och utveckling. I område stabilitet har fokus under 2024 varit att förbättra support-flödet och skapa en mer tillgänglig information och återkoppling till verksamheterna inom avtalet för kända fel/incidenter. Inom området utveckling, utifrån det identifierade behovet av en mer proaktiv och värdeskapande leverans från leverantören, har objektet aktivt arbetat med kravställning och att följa upp leverantören vid ex. beställningar av tjänster/funktioner, nyttjande av tilläggstjänster m.m.

Verksamhetsstöd har under året tagit fram en digitaliseringsstrategi för att systematisera förvaltningens framtida arbete med digitalisering. Bland annat genom att utgå från standardiserade värderingsprinciper, serviceförvaltningens uppdrag i staden och krav på nyttorealiseringsplaner i digitaliseringsinitiativ.

Vidare har förvaltningen även identifierat behov av grundutbildningar inom data, it och telefoni. Utbildningar som verksamhetsstöds lokala IT och telefonifunktion tillhandahållit vid behov för medarbetargrupper.

Verksamhetsstöd har under året stöttat förvaltningen i att digitaliserat all kvittohantering för friskvård, egna utlägg i tjänsten m.m. Ett arbete som förenklat administrationen och höjt användarupplevelsen bland förvaltningens medarbetare och chefer.

## **Systematiskt arbetsmiljöarbete**

### **Checklista för årlig uppföljning**

Förvaltningen bedöms ha ett välfungerande systematiskt arbetsmiljöarbete vilket framgår av resultaten från den årliga uppföljningen. Vid analysen av uppföljningen identifierades inga större brister i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Merparten av frågeområdena är i hög grad uppfyllda av de arbetsmiljökrav som ställs på förvaltningen som arbetsgivare. Det finns ett par förbättringsområden som bedöms kunna åtgärdas på avdelnings- respektive enhetsnivå under 2025.

#### **Förbättringsområden**

Analysen visar att det finns ett behov av att fortsätta arbeta aktivt med personalpolicyn (tillika arbetsmiljöpolicyn) i olika forum. För att öka kunskap och kännedom, hos såväl nyanställda som mer seniora medarbetare och chefer, kommer en årlig genomgång att göras inom ramen för APT. Fokus ska ligga på dialog och delaktighet. Utfallet av analysen visar även att en del av cheferna på förvaltningen önskar en mer strukturerad uppföljning av de tilldelade arbetsmiljöuppgifterna och de krav som ställs på kunskap, kompetens och resurser. För att säkerställa uppföljningen, inom ramen för ett strukturerat samtal, kommer en översyn av frågorna i medarbetarsamtalsmallen för chefer att ses över under 2025. Generellt bedöms förvaltningen ha en god struktur vid genomförande av riskbedömningar och åtgärds/handlingsplaner. Ett förbättringsområde finns dock inom uppföljningen av åtgärds/handlingsplaner för att säkerställa att åtgärder verkligen har genomförts enligt plan. Inom verksamhetsområde lokalplanering ska en skriftlig rutin vid besök på byggarbetsplatser tas fram då det saknas i dagsläget. I samband med fortsatt uppbyggande av det centrala beredskapslagret finns ett behov av att säkerställa arbetsmiljön för den/de medarbetare som, till viss del, kommer att arbeta på mer regelbunden basis i lagerlokalerna.

#### **Framgångsfaktorer**

Serviceförvaltningen arbetar för att främja hälsa på arbetsplatsen genom att skapa ett öppet arbetsklimat som bidrar till att alla kan känna delaktighet, engagemang och trivsel på sin arbetsplats och i sin yrkesroll. Löpande dialoger och avstämningar mellan chefer och medarbetare och samtal i mer strukturerade former (APT, medarbetarsamtal, uppföljningssamtal, lönesättande samtal mm) bidrar till en god grund för att bedriva ett framgångsrikt systematiskt arbetsmiljöarbete. Under året har även pulsmätningar testats inom flera enheter. På detta sätt har förvaltningen skapat ett frivilligt komplement till den årliga medarbetarundersökningen vilket ger möjlighet att mäta medarbetarnas engagemang och

välståndande regelbundet samt att arbeta proaktivt med arbetsmiljöfrågorna. Det finns även ett välfungerande samarbete med skyddsombud och de fackliga organisationerna. För att stärka nya chefer i det systematiska arbetsmiljöarbetet finns både en extern- och intern arbetsmiljöutbildning att tillgå. Vid behov används företagshälsovården och HR som stöd vid riktade arbetsmiljöinsatser. Löpande undersökningar, riskbedömningar och åtgärder genomförs på samtliga nivåer i organisationen. Från och med 2024 genomförs den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet, den organisatoriska och sociala arbetsmiljön samt arbetsmiljöuppgiftsdelegeringen i ILS:en vilket förväntas bidra till ökad transparens och systematik.

#### **Föregående års aktiviteter från årlig uppföljning**

Under 2024 har ett nytt arbetssätt för den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet införts på förvaltningen. Samtliga chefer har via ILS besvarat frågorna kring uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet samt uppföljningen av den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Under året har det genomförts två arbetsmiljöinsatser på gruppnivå som ett resultat av de handlingsplaner som tagits fram i samband med föregående års medarbetarenkät. För att korta ledtider av ärenden i IA genomfördes under våren en riktad insats till chefer för att öka kunskapen inom området vilket gav en positiv effekt på ledtider och antal avslutade ärenden. För att ytterligare stärka förvaltningens chefer har samtliga chefer genomgått ett ledarskapsutvecklingsprogram och deltagit i reflektionsgrupper. Under det gångna året har det även gjorts en del revideringar och uppdateringar av stödmaterial kring arbetsmiljö.

## **Övrigt**