

Handläggare
Magnus Malmberg
Telefon: 08-508 11 002

Till
Servicenämnden 2025-02-18

Verksamhetsplan 2025 för verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT)

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	6
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	12
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	14
Redovisning av ekonomi	14
Resursanvändning	14
Budget 2025	14
Övrigt	14

Inledning

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

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

Direktiv till samtliga nämnder och bolagsstyrelser

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

Servicenämndens uppdrag och organisation

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT)

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

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

Enheten webb- och kommunikationsstöd erbjuder tjänster inom webbpublicering och kommunikationsproduktion till stadens förvaltningar och bolag. Verksamheten utvecklas i nära samarbete med processägaren. Tjänsterna erbjuds på konsultbasis och omfattar även rollen publiceringsansvarig och tillfällig kompetensförstärkning samt tillgänglighetsanpassning av dokument som ska publiceras på stadens webbplatser. I enhetens uppdrag ingår tjänsten särskilt publiceringsstöd vilket innefattar kvalitetskontroll och publicering av vissa innehållsdelar på stadens externa webb.

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

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

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

Förväntat resultat

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

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

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

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

Beskrivning

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

Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation, exempelvis textproduktion, bildhantering, grafisk formgivning, webbutveckling med mera. Tjänsteutbudet utvecklas kontinuerligt utifrån kundernas behov och i dialog med processägaren.

Förväntat resultat

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

konsulttjänster i egen regi.

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad	68 %		Tertial
Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	70 NPS		Tertial
Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) debiteringsgrad	70 %		Tertial
Verksamhetsområde digitalisering, IT och telefoni (DIT) NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	70 NPS		Tertial

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

Enhetsmål: Avdelningen för digitalisering, it och telefoni erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi till förvaltningar och bolag.

Förväntat resultat

De som anlitar avdelningen för digitalisering, it och telefoni ska vara nöjda med samarbete, bemötande och genomförande och vilja rekommendera stödet till andra. Professionell kundkommunikation, förtroendefulla relationer och ett nära samarbete med kunder och processägaren bidrar till goda resultat.

Arbetsätt

Avdelningen för digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder ett operativt stöd i frågor inom digitalisering, it och telefoni till stadens förvaltningar och bolag. Avdelningen erbjuder interna

konsulttjänster inom projektledning och verksamhetsutveckling och kommer under 2025 förstärka teamet med ytterligare kompetenser och tjänsteerbjudanden. Kompetensförstärkning och utvecklat tjänsteutbud sker med utgångspunkt i verksamheternas behov och i nära dialog processägarna på stadsledningskontoret. Utifrån verksamheternas behov kommer avdelningen initialt att fokusera på att utveckla kompetenser inom dataskydd, it-arkitektur, it-säkerhet, informationssäkerhet samt stöd inom systemarkitektur och systemutveckling. Kompetensförstärkningen ska dels kunna ge stöd inom utveckling av e-tjänster men också delta i arbetet att utveckla ett framtida designsystem inom projektet för digital service.

Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation, exempelvis textproduktion, bildhantering, grafisk formgivning, webbutveckling med mera. Tjänsteutbudet utvecklas kontinuerligt utifrån kundernas behov och i dialog med processägaren.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Funktionen för digitalisering, it och telefoni analyserar samtliga uppdrag sedan verksamhetens start i syfte att säkerställa konkurrenskraftiga konsulttjänster.	2025-01-30	2025-12-31
Funktionen för digitalisering, it och telefoni jobbar tillsammans med avdelningen för it och digitalisering på SLK i utredningen gällande behov av verktyg, organisation och arbetssätt för tjänste-/ systemutveckling.	2025-01-30	2025-12-31

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

Enhets: Avdelningen för digitalisering, it och telefoni har en ekonomi i balans.

Förväntat resultat

Målet är att avdelningen för digitalisering, it och telefoni har en ekonomi i balans vid årets slut, i budgeten för 2025 krävs då en debiteringsgrad på 70 procent för funktionen för digitalisering, it och telefoni och 68 procent för enheten webb- och kommunikationsstöd.

Arbetssätt

Efterfrågan är stor på de interna konsulter som funktionen för digitalisering, it och telefoni erbjuder, det gör att ytterligare rekryteringar kommer att genomföras under året. Under etableringen och tillväxtfasen 2023-2025 finns uppstartskostnader som inte är debiteringsbara till stadens förvaltningar, här finns det medel godkända från Smart stad programmet som täcker det bortfallet och medger en budget i balans.

Webb- och kommunikationsstöd har ett omfattande uppdrag för processägaren inom särskild webbpublicering. Uppdraget står 2025 för ca 20 procent av de budgeterade intäkterna. Utöver särskilt publiceringsstöd kan förvaltningar och bolag teckna tilläggsöverenskommelser för

löpande stöd under året alternativt för hjälp med enskilda uppdrag utifrån enhetens tillgängliga tjänster.

Under 2025 är en ekonomi i balans i fokus för verksamhetsområdet. Detta ska uppnås genom marknadsföringsaktiviteter, säkerställande av att beskrivningar av verksamhetens tjänster är tydliga, lätta att förstå och tillgängliga, genom nätverkande, samverkan med förvaltningens övriga konsulttjänster osv. Utöver detta ska funktionen för digitalisering, it och telefoni analysera samtliga uppdrag sedan verksamhetens start och enheten för webb- och kommunikationsstöd kontinuerligt se över sitt tjänsteutbud, detta för att säkerställa konsulttjänster som möter verksamheternas behov.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Funktionen för digitalisering, it och telefoni analyserar samtliga uppdrag sedan verksamhetens start i syfte att säkerställa konkurrenskraftiga konsulttjänster som möter verksamheternas behov	2025-01-30	2025-12-31
Enheten för webb- och kommunikationsstöd ser kontinuerligt över sitt tjänsteutbud, detta för att säkerställa konsulttjänster som möter verksamheternas behov	2025-01-30	2025-12-31

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner

Beskrivning

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

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


Förväntat resultat

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



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla kunddialoger, bemötande och arbetssätt som möjliggör god verksamhetskunskap hos medarbetare inom respektive verksamhetsområde	2025-01-01	2025-12-31

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	5 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

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

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

Beskrivning

Serviceförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder goda arbetsvillkor, en bra arbetsmiljö och ger medarbetare och chefer goda förutsättningar att göra ett bra jobb. Förvaltningen arbetar aktivt med kompetensutvecklande insatser i linje med grunduppdraget att effektivisera stadens administrativa funktioner. Arbetsklimatet kännetecknas av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar med en vilja att förstå andras perspektiv och möjlighet att bidra till ständig utveckling.

Förväntat resultat

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

Enhetsmål: Verksamhetsområdet digitalisering, it och telefonis medarbetare ska trivas och ha en bra arbetssituation.

Förväntat resultat

Medarbetare inom verksamhetsområdet ska erbjudas konsultuppdrag som möter verksamheternas behov, en god fysisk och social arbetsmiljö, bra gemenskap, tydliga förväntningar och möjligheter till kompetensutveckling.

Arbetsätt

För att kunna erbjuda konsulttjänster som möter verksamheternas behov utvärderas tjänsteerbjudandet kontinuerligt, motsvarande kompetenser behöver stärkas alternativt utvecklas. En viktig del av kompetensutvecklingen handlar om det kollegiala lärandet, att som kollegor ta del av varandras kunskaper och erfarenheter. Medarbetarna ska avsätta tid för egen kompetensutveckling utifrån individuella mål och aktiviteter.

För att följa upp medarbetarnas arbetssituation genomförs kontinuerlig uppföljning.

Medarbetarna erbjuds en god insyn i verksamheten genom månatliga APT'er.

Verksamhetsområdet har en trivselgrupp som ordnar sociala aktiviteter som stärker relationerna och gruppgemenskapen.

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

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

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