

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon:

Till
Servicenämnden

Verksamhetsberättelse m. bokslut 2020

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner verksamhetsberättelse med bokslut för 2020 med tillhörande bilagor och överlämnar den till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden begär att ackumulerat resultat om 6,6 mnkr avseende resultatenhetens fond överförs till 2021.
3. Paragrafen justeras omedelbart.

Anna-Karin Sandén
Förvaltningschef



Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	4
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	5
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....	5
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskunkskaper är kort.....	5
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i.....	7
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige.....	9
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	10
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	11
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt.....	13
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv.....	13
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov.....	14
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet.....	15
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring.....	16
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....	17
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden.....	21
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.....	21
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	23
Uppföljning av ekonomi.....	33
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	33
Resultatenheter.....	36
Investeringar.....	36
Försäljningar av anläggningstillgångar.....	37
Verksamhetsprojekt (driftprojekt).....	37
Ombudgeteringar.....	37
Medel för lokaländamål.....	37



Analys av balansräkning.....	37
Övrigt.....	38
Särskilda redovisningar.....	38
Agenda 2030.....	38
Konsekvenser av Covid-19-pandemin.....	39
Bedömning av nämndens interna kontroll.....	42
Systematiskt kvalitetsarbete.....	43
Övrigt.....	45

Bilagor

Bilaga 1: Blankettset

Bilaga 2: Resultat och balansräkning UH018

Bilaga 3: Uppföljning av intern kontroll

Bilaga 4: Nyckeltal 2020 Servicenämnden

Sammanfattande analys

Serviceförvaltningen gör bedömningen att servicenämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. I verksamhetsberättelsen redovisar förvaltningen uppnådda resultat och redovisar eventuella avvikelser för verksamheten och ekonomin jämfört med verksamhetsplanen.

Förvaltningen har under perioden påbörjat allt arbetet enligt verksamhetsplan 2020. Dock har vissa aktiviteter fått stå tillbaka på grund av pågående pandemi.

Periodens resultat

Det ekonomiska resultatet visar ett överskott om 3,3 mnkr före resultatdispositioner och 0,0 mnkr efter resultatdispositioner. Under året har ekonomin påverkats av pågående covid 19 pandemi vilket har försvårat förutsägbarheten i prognos och uppföljningsarbetet. Verksamhetsområdena ekonomi, lön och pension och Kontaktcenter redovisar lägre volymer än budgeterat men har under året anpassat verksamheternas kostnader efter dessa lägre flöden.

Förvaltningen har i budget 2021 ett uppdrag om att minska stadens kostnader för obligatoriska tjänster med 1 procent. Detta tillsammans med förväntad ökad effektivitet inom olika processer har gjort att ett arbete bedrivits under året för att anpassa kostnaderna till förväntade intäkter. Det har inneburit att förvaltningen redan under 2020 minskat sin bemanning. Förvaltningen har arbetat med förändrade arbetssätt och kunnat leverera tjänsterna med samma kvalitet. Ett omfattande arbete har genomförts inom verksamhetsområde ekonomi med organisationsförändring och minskning av personal.

Serviceförvaltningens medarbetare har i huvudsak arbetat hemifrån sedan april 2020. På grund av distansarbetet har kontorskostnader, utbildningskostnader med mera minskat med cirka 2 mnkr jämfört med budget.

Utvecklingsinsatser som nytt ärendehanteringssystem planerades att finansieras med ingående resultatfond. I och med att förvaltningen går med överskott har insatserna rymts inom förvaltningens nämndbudget.

En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Servicekommittén har fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla*. Förvaltningen uppskattar att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas delvis eller helt under året. Mål 1.1 *I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort* har förvaltningen utmaningar med att helt uppfylla.

En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Servicekommittén har fyra nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt*. Förvaltningens bedömning är att samtliga tillhörande nämndmålen och målen för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Serviceämnden har fyra nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om *en ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden*. Förvaltningen bedömer att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Serviceämnden har utformat fem nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla. Förvaltningen uppskattar att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att delvis eller helt uppfyllas under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

◆ Uppfylls delvis

Analys










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

Nämnden har en väl utarbetad rutin för att erbjuda en kvalificerad praktik till studenter från yrkeshögskolor. Pågående pandemin har påverkat förvaltningens möjligheter att erbjuda praktikplatser som planerat inom de olika verksamhetsområdena eftersom arbetet till största del utförs på distans. Praktikplatser har ändå kunnat erbjudas på verksamhetsområde ekonomi, upphandling och lön och pension. Förvaltningens medarbetare arbetade i huvudsak hemifrån under sommaren vilket påverkade möjligheterna att tillhandahålla platser för feriejobb.

Förvaltningen har påbörjat samarbete och dialog med Stockholm Business Region för att genomföra de planerade aktiviteterna gällande att förbättra service och tillgänglighet för företagare inom staden samt kompetens kring företagarefrågor för stadens medarbetare. Pandemin sänkte arbetets tempo i början av året men mycket har ändå genomförts enligt plan. Förvaltningen har varit representerad i olika sammanhang kring vidareutvecklingen av åtgärder i enlighet med näringslivspolicyn.

Under året har arbetet präglats av anpassning av servicen till förändrade förutsättningar på grund av pandemin. Speciellt gäller detta för Kontaktcenters svarsgrupper för trafik och parkering samt tillståndsfrågor. Inflödet av frågor har varit stort under perioden till följd av stadens beslut om till exempel parkeringstillstånd för sjukvårdspersonal.

Under året har krav kring sysselsättningsbefrämjande åtgärder ställts ut i alla relevanta upphandlingar i enlighet med Program för inköp.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flicko r	Perio dens utfall VB 2019	Progno s helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Antal tillhandahållna platser för feriejobb	3			4	3	4 st	Tas fram av nämnd	VB 2020
Analys På grund av att förvaltningens medarbetare i huvudsak arbetade hemifrån under sommaren kunde en av de planerade platserna för feriearbetare inte erbjudas.								
  Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2			1	2	2 st	Tas fram av nämnd	VB 2020
  Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	8			11	7	10	Tas fram av nämnd	VB 2020
Analys Med anledning av coronapandemin där största delen av förvaltningens medarbetare har arbetat hemifrån har inte möjlighet att erbjuda praktik funnits i beräknad utsträckning. Praktikplatser har kunnat erbjudas på verksamhetsområde ekonomi, upphandling och lön och pension.								
   Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	0 st			0 st		0 st	9 000 st	VB 2020


Nämndmål:

Servicekommittén ger företagare information och vägledning om stadens service

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Företagare får via Kontaktcenter snabbt och professionellt bemötande samt en enkel och lättillgänglig kanal för information och service.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flicko r	Perio dens utfall VB 2019	Progno s helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel företagare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	100					80 %		VB 2020
Analys Indikatorns utfall baseras på en enkät i telefonisystemet som dessvärre inte kan särskilja om den som ringer är företagare eller inte.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
-----------	------------	-----------	-----------

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska samarbeta med Stockholm Business Region om att förenkla för företagare genom att tillhandahålla enkla och om möjligt digitala verktyg.	2020-01-01	2020-10-31	
✓ Förvaltningen ska säkerställa att stadens medarbetare har god kunskap om företagets vardag och processen för tillståndsgivning.	2020-01-01	2020-10-31	
✓ Kontaktcenter Stockholms ska tillsammans med Stockholm Business Region och övriga berörda nämnder och bolag vidareutveckla servicen så att stockholmare och de företag som vill verka i staden får ett snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service.	2020-01-01	2020-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2 Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämndens verksamheter har under pandemin visat att de är väl rustade för att fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser. Genom förvaltningsövergripande samarbete har verksamhetsområdena minimerat konsekvenserna av pågående pandemi och skapat kontinuitet i verksamheterna.

För att stärka informationssäkerheten tog förvaltningen fram en kompletterande riktlinje till den information om att arbeta hemifrån som finns på stadens intranät och stadens riktlinjer för informationssäkerhet.

Aktiviteten *Förvaltningen ska utarbeta anvisningar för det interna ändamålsenliga informationssäkerhetsarbete* kommer att genomföras under 2021. Detta då förvaltningen beslutat att följa tidplanen och det arbete som görs inom SLK Informations säkerhet. Riktlinjen för informationssäkerhet arbetas om till en anvisning.

Nämndens hanteringsanvisningar har uppdaterats och förberetts inför införande av E-dok. Anvisningarna har även kompletterats med förteckning av registrerade personuppgifter inom förvaltningens samtliga verksamhetsområden. Rutiner och riktlinjer för hantering av allmänna handlingar finns publicerat på förvaltningens samarbetsyta. En arkivorganisation med representanter från samtliga verksamhetsområden ska säkerställa att hanteringsanvisningar och registerförteckning hålls uppdaterad. Dessa representanter har också i uppdrag att informera den egna avdelningen om gällande riktlinjer.


Nämndmål:





Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Verksamheten ska säkerställa att processer och arbetssätt är kvalitetssäkrade och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/pojkar	Utfall kvinnor/flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare som har genomgått utbildning Ett säkert Stockholm om informationssäkerhet i utbildningsportalen.	90				100	100 %		VB 2020
Analys								
Förvaltningen har upprepade gånger uppmanat samtliga medarbetare att genomgå utbildningen men utbildningen har haft vissa tekniska problem och statistiken för utbildningen har under året varit missvisande.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska intensifiera arbetet med risk och sårbarhetsanalyser i syfte att säkerställa kontinuitet i verksamheterna.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska säkerställa och fördjupa medarbetarnas kunskap om GDPR och hantering av allmänna handlingar.	2020-01-01	2020-12-31	
Analys			
Aktiviteten har inte genomförts i sin helhet. Rutiner har arbetats fram till viss del. Att färdigställa ett årshjul med aktiviteter för att säkerställa att förvaltningen har systematiska rutiner för en säker personuppgiftshantering samt en samlad informationsinsats kvarstår inför 2021.			
 Förvaltningen ska uppmana samtliga medarbetare om vikten av att genomföra e-utbildning Ett säkert Stockholm - informationssäkerhet.	2020-01-01	2020-10-31	
 Förvaltningen ska utarbeta anvisningar för det interna ändamålsenliga informationssäkerhetsarbete.	2020-01-01	2020-10-31	
Analys			
Aktiviteten avslutas trots att den inte är genomförd för förvaltningen har beslutat att följa tidplanen och det arbete som görs inom SLK Informationssäkerhet.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.3 I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

 Uppfylls delvis

Analys

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

Förvaltningens insatser underlättar för barn och deras vårdnadshavare att få information och vägledning om grundskola, gymnasieskola, grundsärskola och gymnasiesärskola. Frågorna som Kontaktcenter besvarat under året har präglats av pandemirelaterade frågor och dess

påverkan inom skolans värld, såväl som den vanliga informationen gällande regelverk, kö till förskola och intagning samt om avgifter och fakturor. Förvaltningen tillhandahåller via Kontaktcenter support för vissa e-tjänster och Skolplattformen.

Förvaltningen arbetar aktivt med all kravställning i upphandlingsprocessen. De krav som ställs i de centralupphandlingar som berör stadens förskolor följer kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola.

Nämndmål:



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


 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter får invånare likvärdig och kvalificerad information, vägledning och support om frågor gällande förskola och skola och sommarkoloniverksamhet. Likvärdighet säkerställs genom att servicen kan erbjudas på flera språk.

HR-service erbjuder en effektiv och kvalitetssäkrad rekryteringsprocess i syfte att attrahera och rekrytera bra lärare till stadens skolor och förskolor.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	84			85	85	85 %		2020
<p>Analys</p> <p>Kundnöjdhetsresultatet är stabilt på 84 procent nöjda invånare på årsbasis.</p> <p>I resultatet ingår förutom skola och förskola, vårdnadshavarsupport samt även e-tjänstsupport och engelska samtal gällande främst förskola/skola. Resultatet skiljer sig stort mellan dessa svarsgrupper och trolig förklaring är att finna i uppdraget som sådant och hur servicen i staden runt detta skiljer sig.</p> <p>Resultatet har följande spridning: Skola - 82%, Förskola - 89%, Vårdnadshavarsupport - 71%, e-tjänstsupport 70% samt engelska samtal 55% nöjda kunder.</p> <p>Det kan speciellt nämnas att resultatet för uppdraget Vårdnadshavarsupport har förbättrats från 2019 med 56 % till 71 % för hela år 2020.</p>								
 I centralupphandlingar som berör stadens förskolor ställs krav i enlighet med kemikaliesmart förskola i Kemikalieplanen.	100					100 %		VB 2020

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 HR-service håller utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och bistår med stöd i lärar- och rektorsrekryteringar.	2020-01-01	2020-11-12	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4 I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen ingår i projektet Modernisering av sociala system, Esset. Kontaktcenter deltar i första etappen som omfattar överförmyndarnämndens verksamhet.

Kontaktcenter har ansvaret för funktionshinderfrågor och uppdrag till överförmyndarnämnden kring förmyndare och god man samt utfärdar förvaltarfrihetsbevis. Verksamheten har resurser avsatta för projektet Esset där överförmyndarförvaltningens processer är först med att införa detta. Implementeringen av systemet både internt i staden och för invånarna är försenat. Förvaltningen kommer vara delaktig under hela projektiden för att säkerställa att invånare fortsatt får tillgång till enkla och moderna kanaler för information och vägledning.

Förvaltningen har etablerat en förvaltningsorganisation för införandet av Esset som bevakar de områden som projektet omfattar och som har beröringspunkter med den administration som förvaltningen utför och ansvarar för.

Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet gällande funktionshinderfrågor och överförmyndarnämndens uppdrag har under året varit hög. Kundnöjdhetsresultatet är högt och stabilt om än väntetiderna till överförmyndarnämndens service tidvis varit långa och trots pandemitider överträffades lagd prognos.

Stadens samtliga beställningar för persontransporter har under året skett i enlighet med förvaltningens beställningsprocess. Beställningarna har säkerställts för att leverantörerna ska ha bästa möjliga förutsättning till att utföra sina uppdrag med hög kvalitet. Under året har en förstudie startats upp för att titta på en digitaliserad beställningsprocess för alla inblandade i beställningsprocessen.



Nämndmål:


Servicekommittén ger invånare i behov av stöd vägledning om insatser som underlättar i vardagen.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom servicekommittén får invånare lättillgänglig service och information gällande funktionshinderområdet samt om överförmyndarförvaltningsfrågor.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	84			85	80	80 %		2020
 Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess	100			100	100	100 %		2020

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska använda Klarspråk för att göra informationstexter tillgängliga och begripliga för de flesta redan från början.	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Verksamheterna har vid behov beställt insatser inom befintligt avtal.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.5 I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningens insatser är en viktig del i det fortlöpande arbetet att ge information om olika boendemöjligheter för äldre, vilken service som finns, särskilda regelverk, vikten av att stå i bostadskö och regler om bostadstillägg med mera.

Äldre direkt hjälper äldre och anhöriga att söka information på webben om äldreomsorg, hitta kvalitetsredovisningar och nyckeltal för verksamheter.

Pandemin har tidvis gett färre ärenden än tidigare år till Äldre Direkt, och tidvis fler. Det har varit ett tätt samarbete med äldreförvaltningen, stadsdelsförvaltningarna och stadens kommunikationsavdelning för att kvalitetssäkra informationen gällande de pandemirelaterade frågeställningar som invånarna har ställt.

Under året har pandemin och fokus på nya arbetssätt inom äldreomsorgen märkbart påverkat det pågående samarbetet för målet att fler stadsdelsförvaltningar ska uppge Äldre direkt som första kontakt och väg in till stadens äldreomsorgsfrågor. Men arbetet har återupptagits inför det kommande året.



Nämndmål:


Servicekommittén ger likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information och vägledning i frågor om 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.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medborgare som är nöjda med service och tillgänglighet ska vara hög och stabil.	84			85	85	85 %		2020
Analys Enhet Äldre Direkt hade ett högt inflöde under första tiden av pandemin samt hög personalfrånvaro som gav högt tryck och långa ärendetider. Sedan minskade inflödet och även egen frånvaro och Kontaktcenter kunde bättre klara att hantera ärendeflödet. NKI är stabilt på 84 procent nöjda invånare för hela året trots att verksamheten fått hantera långa samtal från frustrerade invånare kring pandemifrågorna, inte minst gällande vaccination och smitta inom äldreboendena.								
 Antal stadsdelsförvaltningar som uppger Äldre Direkt som sin första kontakt gällande information och vägledning om äldreomsorgsfrågor.	61,54 %					13		2020

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska i samarbete med äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna fortsatt se över kommunikationsvägar, resurser och arbetssätt för att förbättra information och kontaktsätt inom staden samt för Stockholmare och brukare i äldreåldersfrågor.	2020-01-01	2020-12-31	

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Servicekommittén har skapat fyra nämndmål som alla medverkar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt. Förvaltningens bedömning är att samtliga tillhörande nämndmålen och målen för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1 Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämnden kan medverka till att Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv genom vissa tjänster riktade till näringslivet samt genom att erbjuda möjligheter för företag att lämna anbud vid upphandling.

Upphandlingsprocessen, det vill säga de konkreta åtgärder en nämnd eller ett bolag genomför för att tilldela kontrakt eller ingå ramavtal, utgör en del av hela inköpsprocessen. Inköpsprocessen i sin helhet omfattar även analys och strategisk planering, upphandling, avrop samt aktiv avtalsförvaltning. Vid analys och strategisk planering finns möjligheterna att fokusera på särskilda insatser för att underlätta för små och/eller nya företag samt innovationsföretag att delta i upphandlingar. Utifrån marknadsanalys, behovsanalys och de strategiska valen som nämnden/bolaget gör, kan en upphandling utformas så att den inte utestänger till exempel småföretag och samtidigt öppnar för att ta tillvara nya lösningar från marknaden.

Förvaltningen har systematiskt använt möjligheterna till tidiga dialoger i olika former inför upphandlingar. Request for information, RFI, och extern remiss har använts där det så är tillämpligt för att innan annonsering stämma av att marknaden förstår syfte och upplägg av upphandlingen.

Inför varje centralupphandling genomförs marknadsdialoger. I takt med att flera områden inför kategoristyrning kan marknadsdialogerna ske utifrån stadens kategoriorganisation. Centralupphandlingarna analyseras och paketeras för att bäst motsvara olika marknader och gör det möjligt för många anbudsgivare att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Verksamhetsområde Upphandling och inköp har varit märkbart påverkat av pågående pandemi och har ställt om delar av verksamheten för att säkerställa stadens skyddsmaterialförsörjning samt att säkerställa att viktiga centrala och gemensamma avtalsområden har fungerat. Under stadsledningskontorets ledning har verksamhetsområdet tillsammans med administrativa avdelningen anskaffat och distribuerat skyddsmaterial till hela staden och även till regionen. På grund av situationen har ännu inga utbildningar inom anbudslämning, så kallad anbudsskola genomförts.

Näringslivspolitik för Stockholms stad

I Stockholms stads näringslivspolitik har servicenämnden ett utpekad uppdrag att i samverkan med övriga nämnder och bolag bidra till lättillgänglig information och service för den som vill arrangera evenemang eller tillställningar inom Stockholms stad. Likartad information, enkla kontaktvägar och kvalificerad hjälp är förvaltningens sätt att bidra till effektiv service för invånare, kunder och företagare. Tjänsten företagslots underlättar och förenklar för företagare att få adekvat information om processen för tillståndsgivning.

Samarbetet gällande utveckling gällande dessa frågor leds av Stockholm Business Region tillsammans med övriga berörda förvaltningar och Kontaktcenter bidrar med erfarenhet om kontakten med företagare och evenemangsarrangörer.



Nämndmål:

Servicenämnden genomför offentliga upphandlingar innovativt, hållbart och kvalitetssäkrat.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Förvaltningen underlättar för alla former av organisationer att lämna anbud i stadens upphandlingar.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
	Förvaltningen ska genomföra marknadsdialoger utifrån stadens kategoriindelning.	2020-01-01	2020-12-31	
	Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret genomföra utbildningar, så kallad anbudsskola, för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar.	2020-01-01	2021-12-31	
Analys				
Pga den pågående pandemin har ingen anbudsskola genomförts under året. Detta då förvaltningen såg det värdefullt att fysiskt träffa potentiella anbudsgivare. Aktiviteten kommer att genomföras i någon form under 2021.				

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.2 Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov

 Ingen

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3 Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Förvaltningen värnar om en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med upphandlingar. I alla centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning i enlighet med stadens miljöprogram. Förvaltningen arbetar kontinuerligt tillsammans med miljöförvaltningen för att utveckla den kravställning kring transporter som finns för att nå stadens mål. Olika leverantörsmarknader har olika förutsättningar att svara mot stadens krav. De transportkrav som ställs är därför anpassade till förutsättningarna i de aktuella upphandlingarna.


Nämndmål:



Vid offentlig upphandling ställer Servicenämnden höga krav på miljöanpassning av transporter och fordon

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 I centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.	100			100		100 %		2020
Analys Vid de centralupphandlingar där så är möjligt, ställs krav på transporter utifrån miljöprogrammet, kemikaliekrav ställs utifrån kemikalieplanen samt krav om plaster utifrån klimathandlingsplanen. Vid upphandlingar av varor ställs även krav på transporter för leverans. Ett exempel är Bild och form, där krav har ställts i enlighet med kemikalieplanen och krav på transporter i enlighet med miljöprogrammet. Det betyder att de som beställer varor från kategorin Bild och form, kan vara trygga med att dels produkterna är kravställda utifrån kemikalieplanen, men också att när produkterna levereras, så levereras de på ett sätt som är förenligt med miljöprogrammet. På så sätt hjälper centralupphandlingarna till att bidra till att stadens verksamheter enklare når de högt satta miljömålen. Centralupphandlingar är en kvalitetsstämpel på att rätt kravställningar ställts och en stark bidragande faktor för att fler ska kunna efterleva miljöprogrammet.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska tillsammans med miljöförvaltningen arbeta fram krav för klimateffektiva tunga transporter vid upphandling.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska, utifrån nytt miljöprogram, tillsammans med miljöförvaltningen fortsätta att utveckla kravställning för transporter för att nå stadens mål.	2020-01-01	2020-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.4 Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

I Stockholms stads näringslivspolicy har servicenämnden ett utpekat uppdrag att i samverkan med övriga nämnder och bolag bidra till lättillgänglig information och service för den som vill arrangera evenemang eller tillställningar inom Stockholms stad. Likartad information, enkla kontaktvägar och kvalificerad hjälp är förvaltningens sätt att bidra till effektiv service

för invånare, kunder och företagare. Tjänsten företagslots underlättar och förenklar för företagare att få adekvat information om processen för tillståndsgivning.

Samarbetet gällande utveckling gällande dessa frågor leds av Stockholm Business Region tillsammans med övriga berörda förvaltningar och Kontaktcenter bidrar med erfarenhet om kontakten med företagare och evenemangsarrangörer.


Nämndmål:

Servicenämnden tillhandahåller lättillgänglig information om förutsättningar för evenemang och publika händelser i staden.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Kontaktcenter erbjuder servicetjänster som ger företagare och invånare information och vägledning gällande regelverk, avgifter, tillsyn.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 De som vill ha information om förutsättningar och regelverk i Stockholm för publika arrangemang ska vara nöjda med Kontaktcenters service .	81			85	70	70 %		VB 2020

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5 Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

 Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Genom att följa miljöprogrammet som på ett tydligt sätt knyter an mot FN:s Agenda 2030, ska förvaltningen fortsätta att tillsammans med miljöförvaltningen utveckla kravställning och uppföljning av inköpta varor.

I centralupphandlingar som innefattar produkter har förvaltningen ställt krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan. Dessutom har krav ställts på att de förpackningar som används är miljövänliga och att onödiga förpackningar ska minskas. Tillsammans med stadens leverantörer sker en kontinuerlig dialog om att hitta miljövänligare förpackningsmaterial under avtalstiden och att utveckla sortimentet. Under året har flera produkter bytts ut mot produkter vars material är bättre ur ett giftfritt hänseende. Fortlöpande dialog kring kravställning och uppföljning har skett under året med hjälp av miljöförvaltningen. Gällande livsmedelsavtalen sker det en aktiv avtalsförvaltning för att utveckla sortimentet ytterligare så att det är möjligt för stadens verksamheter att uppnå målet

för ekologiska livsmedel och för att gynna biologisk mångfald. Flera utvecklingsprojekt inom inköpskategori livsmedel och måltider pågår för att utveckla stadens måltidsverksamhet.







Förvaltningen har arbetat oavbrutet under året med avtalsförvaltning för att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Vid upphandling av plastprodukter och plastförpackningar, där så är möjligt, har dessa bytts ut mot miljömässigt bättre produkter. Arbetet har skett i nära samarbete med miljöförvaltningen.

Förvaltningen har valt ekologiska livsmedel i så stor utsträckning som möjligt i den egna verksamheten och når därmed målet om ekologiska måltider och livsmedel. Andel inköpta ekologiska livsmedel och måltider totalt i staden uppgår till 42,6%. Staden når inte målet totalt sett, då de ekologiska måltidernas andel fortfarande släpar efter. Dock har andelen ekologiska livsmedel i måltidsentreprenader ökat med drygt 7 procentenheter.

Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel har under året mätts för staden totalt och utfallet uppgår till 1,98 kg CO₂ per kg livsmedel. I dagsläget har staden ingen möjlighet att mäta detta för upphandlad måltidsentreprenad.

Arbetet med modell för beräkning av besparingsbeting i CO₂e för tunga transporter och för mängden utsläpp från fossil plast är pågående. I detta arbete har en beräkning av nuläge gjorts av miljöförvaltningen och de har också lett ett arbete med att ta fram en handlingsplan för minskad plastanvändning, där förvaltningen har deltagit. Arbetet fortsätter under 2021.

Vid inredning av förvaltningens kontor eftersträvas alltid återbruk av inredning och möbler, samt vid inköp eftersträvas miljövänliga produkter. Sortering av avfall innefattar numera även sortering av matavfall.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	82,84			74,89		55 %	55 %	2020
  Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,38					1,9	1,9 kg CO ₂ per kg livsmedel	2020
  Återbruk inom stadens egen verksamhet (Stocket)	5					20 st	4 500 st	2020
Analys								
På grund av att kontoret har varit obemannat till stor del så har inte större anpassningar eller utbyte av möbler förekommit i förväntad utsträckning. Efterfrågan på inredning har också varit låg under året. Återbruk är dock alltid första alternativet vid utbyte av inredning.								

Nämndmål:

Service-nämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar miljön

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet.

Analys

Genom att följa miljöprogrammet som på ett tydligt sätt knyter an mot FN:s Agenda 2030, ska serviceförvaltningen fortsätta att tillsammans med miljöförvaltningen utveckla kravställning och uppföljning av inköpta varor.

I centralupphandlingar som innefattar produkter har förvaltningen ställt krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan. Dessutom har krav ställts på att de förpackningar som används är miljövänliga och att onödiga förpackningar ska minskas. Tillsammans med stadens leverantörer sker en kontinuerlig dialog om att hitta miljövänligare förpackningsmaterial under avtalstiden och att utveckla sortimentet. Under året har flera produkter bytts ut mot produkter vars material är bättre ur ett giftfritt hänseende. Fortlöpande dialog kring kravställning och uppföljning har skett under året med hjälp av miljöförvaltningen. Gällande livsmedelsavtalen sker det en aktiv avtalsförvaltning för att utveckla sortimentet ytterligare så att det är möjligt för stadens verksamheter att uppnå målet för ekologiska livsmedel och för att gynna biologisk mångfald. Flera utvecklingsprojekt inom inköpskategori livsmedel och måltider pågår för att utveckla stadens måltidsverksamhet.

Förvaltningen har arbetat oavbrutet under året med avtalsförvaltning för att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Vid upphandling av plastprodukter och plastförpackningar, där så är möjligt, har dessa bytts ut mot miljömässigt bättre produkter. Arbetet har skett i nära samarbete med miljöförvaltningen.




Förvaltningen har valt ekologiska livsmedel i så stor utsträckning som möjligt i den egna verksamheten och når därmed målet om ekologiska måltider och livsmedel. Andel inköpta ekologiska livsmedel och måltider totalt i staden uppgår till 42,6%. Staden når inte målet totalt sett, då de ekologiska måltidernas andel fortfarande släpar efter. Dock har andelen ekologiska livsmedel i måltidsentreprenader ökat med drygt 7 procentenheter.






Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel har under året mätts för staden totalt och utfallet uppgår till 1,98 kg CO₂ per kg livsmedel. I dagsläget har staden ingen möjlighet att mäta detta för upphandlad måltidsentreprenad.

Arbetet med modell för beräkning av besparingsbeting i CO₂e för tunga transporter och för mängden utsläpp från fossil plast är pågående. I detta arbete har en beräkning av nuläge gjorts av miljöförvaltningen och de har också lett ett arbete med att ta fram en handlingsplan för minskad plastanvändning, där förvaltningen har deltagit. Arbetet fortsätter under 2021.

Vid inredning av förvaltningens kontor eftersträvas alltid återbruk av inredning och möbler, samt vid inköp eftersträvas miljövänliga produkter. Sortering av avfall innefattar numera

även sortering av matavfall.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av fossil plast i enlighet med stadens klimathandlingsplanen.	100					100 %		VB 2020
Analys								
Vid de centralupphandlingar där så är möjligt, ställs kemikaliekraV utifrån kemikalieplanen samt krav om plaster utifrån klimathandlingsplanen. Ett exempel på en centralupphandling där krav ställts i enlighet med kemikalieplanen är Bild och form. Kraven har gällt kemikalier som ingår i produkterna samt vilka typer av plastprodukter som ingått i upphandlingen. Krav har under året ställts på att de förpackningar som används är miljövänliga och att onödiga förpackningar ska minskas. Tillsammans med stadens leverantörer sker en kontinuerlig dialog om att hitta miljövänligare förpackningsmaterial under avtalstiden och att utveckla sortimentet. Under året har flera produkter bytts ut mot produkter vars material är bättre ur ett giffritt hänseende.								
 I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.	100 %			100 %		100 %		2020
Analys								
Vid de centralupphandlingar där så är möjligt, ställs kemikaliekraV utifrån kemikalieplanen. Ett exempel på en centralupphandling där krav ställts i enlighet med kemikalieplanen är Bild och form. Det betyder att de som beställer varor från kategorin Bild och form, kan vara trygga med att dels produkterna är kravställda utifrån kemikalieplanen. På så sätt hjälper centralupphandlingarna till att bidra till att stadens verksamheter enklare når de högt satta miljömålen. Serviceförvaltningen har under året arbetat med avtalsförvaltning för att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter.								
 Minskning ton CO2e till år 2023	400					4 000		VB 2020
Analys								
Arbetet med att minska CO2e pågår. Kravställning om transporter och krav om minskning av plastprodukter pågår för att nå målet 2023 och hittills har kravställning gällande transporter gett viss effekt. Målet kommer att nås inom perioden.								

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska implementera Klimathandlingsplan 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska implementera Miljöprogram för Stockholm 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp krav i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska implementera Rese- och mötespolicy för Stockholms stad	2020-01-01	2020-12-31	
Analys			
Rese- och mötespolicy för Stockholms stad är ännu inte beslutad i kommunfullmäktige, varför implementering av denna inte fullt ut är gjord. Förvaltningen utgår dock från policyns intentioner vid planering av resor och möten.			
 Förvaltningen ska implementera Stockholms stads kemikalieplan 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska med stöd av miljöförvaltningen ta fram en modell för beräkning av besparingsbeting i CO2e för tunga transporter och	2020-01-01	2021-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
för mängden utsläpp från fossil plast.			
Analys			
Arbetet med modell för beräkning av besparingsbeting i CO2e för tunga transporter och för mängden utsläpp från fossil plast är pågående. I detta arbete har en beräkning av nuläge gjorts av miljöförvaltningen och de har också lett ett arbete med att ta fram en handlingsplan för minskad plastanvändning, där förvaltningen har deltagit. Arbetet fortsätter under 2021.			
✓	Förvaltningen ska se över det interna miljö- och hållbarhetsarbetet.	2020-01-01	2020-12-31
▶	Förvaltningen ska ta fram en model för beräkna beting för plast.	2020-01-01	2021-12-31
Analys			
Arbetet med modell för beräkning av besparingsbeting i CO2e för tunga transporter och för mängden utsläpp från fossil plast är pågående. I detta arbete har en beräkning av nuläge gjorts av miljöförvaltningen och de har också lett ett arbete med att ta fram en handlingsplan för minskad plastanvändning, där förvaltningen har deltagit. Arbetet fortsätter under 2021.			
▶	Förvaltningen ska utreda vad en samordnad funktion, inom upphandling och inköp, för hållbarhetskrav kan tillföra gällande helhet, harmonisering och prioritering.	2020-01-01	2021-12-31
Analys			
Arbetet med att utreda en samordnad funktion för hållbarhetskrav har inte slutförts under år 2020 pga resursbrist och arbetet fortsätter i samråd med stadsledningskontoret under 2021.			

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Serviceutskottet har formulerat fyra nämndmål som alla bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges inriktningsmål om en ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden. Förvaltningen bedömer att samtliga tillhörande nämndmål och mål för verksamhetsområdet kommer att uppfyllas under året

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1 Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Nämndens uppdrag är att effektivisera stadens administration genom att erbjuda ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service. Verksamhetsutvecklingen pågår kontinuerligt och präglas av kostnadseffektivitet, nytänkande och omdöme.

Under året har förvaltningen genomfört en förstudie kring användandet av det egna kontoret och möjligheten att anpassa detta till ett flexibelt kontor. Resultatet av förstudien har mynnat ut i att en mindre del av de lokaler som förhyrs sägs upp vid avtalstidens utgång mars 2021. Ett projekt för att förändra arbetssätt och användandet av förvaltningens lokaler har startat i syfte att främja ett aktivitetsbaserat arbetssätt för framtiden.







Med anledning av rådande pandemi fick förvaltningen i mars uppdraget att säkerställa distribution av skyddsmaterial till stadens och länets vård- och omsorgsverksamhet. I samband med detta upprättades en distributionscentral inom förvaltningen. Uppdraget har förlängts successivt och pågått under hela året och in i 2021. Omställning av ordinarie

verksamhet har skett för att utföra uppdraget. Därutöver har extrapersonal tagits in i olika omfattning under året för att möta behovet av materialdistribution och viss utrustning har köpts in. Då befintlig personal och befintliga lokaler har använts i stor utsträckning har verksamheten kunna bedrivas på ett för staden kostnadseffektivt sätt.



Distributionscentralen är ett tillkommande uppdrag som ännu ej är finansierat via prislista eller med budgetmedel. Totalt uppgår kostnaderna till ca 1,3 mkr och finansieras enligt överenskommelse med stadsledningskontoret.

Den planerade utvärderingen av intäktsmodellen som ska genomföras av kommunstyrelsen är försenad och prislista inför 2021 arbetades fram likt tidigare år. Förvaltningen har i projektform genomfört en analys av intäktprocessen och i och med detta genomfört vissa interna effektiviseringar av den administrativa processen.

En strategi för kommunikationsinsatser har tagits fram i syfte att göra förvaltningens uppdrag och erbjudande mer känt inom staden. Några verksamhetsområden har fört en riktad dialog med kunderna kring gränssnitt och tjänsternas innehåll och därmed skapat en ökad insikt. På grund av att den översyn av intäktsmodellen som var planerad tillsammans med stadsledningskontoret har blivit försenad, har förvaltningen inte genomfört alla planerade kommunikationsinsatser kring prismodellen och tjänsterna för att skapa förståelse hos kunderna.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinn or/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	96,2 %			95,7 %		100 %	100 %	VB 2020
  Nämndens budgetföljsamhet före resultatöverföringar	97,4 %			97,3 %		100 %	100 %	VB 2020
  Nämndens prognossäkerhet T2	0 %			-1 %		+/-1 %	+/- 1 %	2020

•

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
  Kommunstyrelsen ska i samråd med servicenämnden utvärdera nuvarande intäktmodell för servicenämnden.	2020-01-01	2020-03-31	
Analys Stadsledningskontoret har planerat att genomföra aktiviteten under 2021			

Nämndmål:

Serviceämnden har en ekonomi i balans

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Intäktsmodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av servicenämndens tjänster.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska genomlysna användandet av det egna kontoret i syfte att möjliggöra flexibelt och ändamålsenligt nyttjande av lokalerna.	2020-01-01	2020-06-30	
! Förvaltningen ska med planerad kommunikation skapa förståelse hos kunderna för prismodellen och tjänsterna.	2020-01-01	2020-10-31	
Analys En strategi för kommunikationsinsatser har tagits fram i syfte att göra förvaltningens uppdrag och erbjudande mer känt inom staden. Arbetet utifrån denna fortsätter under 2021. Några verksamhetsområden har fört en riktad dialog med kunderna kring gränssnitt och tjänsternas innehåll och därmed skapat en ökad insikt. Till viss del var aktiviteten kopplad till den översyn av intäktsmodellen som var planerad tillsammans med kommunstyrelsens förvaltning. Då denna skjutits fram till 2021 har det inte kunnat genomföras.			
✓ Förvaltningen ska sänka priserna motsvarande 1 % på de kommunfullmäktige beslutade obligatoriska tjänsterna inför 2021.	2020-01-01	2020-09-30	
🕒 Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2020-01-01	2021-12-31	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2 Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

● Uppfylls helt

Analys

Förvaltningen bedömer att nämnden bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges mål.

Sedan 2019 använder förvaltningen RPA, robotic process automation, som ett av flera digitala verktyg. Förvaltningens avdelningar arbetar ständigt med att effektivisera verksamheten och tjänsterna och med ständiga förbättringar, utveckling och organisatoriska översyner kommer man långt men även annan utveckling eller förändring måste till. RPA kan då vara ett bra verktyg för att frigöra tid för medarbetare för mer kvalificerat arbete.

Eftersom stor potential identifierats i projektet Robotisering som implementerade RPA sattes höga mål inför år 2020 med avsikt att skala upp arbetet. De 16 stycken RPA-förslagen som hittills arbetas fram omfattar processer som utförs i Agresso, Lisa Bas och Lisa Självservice, systemstöd som inte förvaltningen äger. Förslagen har delgivits verksamhetsråd och Agressoförvaltningen men inga automatiseringar med RPA har blivit godkända.

I juni informerades förvaltningen om att grundläggande tjänsten för RPA, vars avtal löper till augusti 2021, inte kommer att förnyas. Det innebär att varje nyttjande verksamhet själva behöver budgetera för och beställa tjänsten direkt från Tieto. Att förvaltningarna själva kommer att behöva ta kostnaden för RPA-tjänsten innebär att det ställer än högre krav på att utveckla och implementera automatiserade processer i planerad omfattning för effekthemtagning. Målet för RPA 2020 har inte nåtts och en omprövning av framtida användning av RPA är nödvändig för kommande år.

Inom avdelningen Upphandling och inköp finns Beställningscentralen som under lägre tid sökt lösning för säker kommunikation av känsliga personuppgifter. I samarbete med stadsledningskontoret var Beställningscentralen med i en pilot under året som testat ett verktyg för säker kommunikation. Verktöget heter Trusted Dialog och är en digital lösning som påminner om Kivra. Verktöget är inte kompatibelt med verksamhetens behov, så behovet kvarstår gällande säker kommunikation.

Upphandling av ärendehanteringssystem är genomförd och avtal tecknat med Knowit Karlstad den 29 oktober 2020. Införandeperioden är avtalad till sex månader vilket innebär att projektet enligt avtal ska pågå till och med den 30 april 2021. Uppstartsmötet med leverantören drog ut på tiden med anledning av att konsultteamet som skulle arbeta med införandet hos serviceförvaltningen sa upp sig. Projektet har därmed förlorat två månader vilket är en utmaning, dock löper projektet på med ett stort antal aktiviteter och nu med mycket god fart.

Under året har verksamhetsområde ekonomi bidragit till en fortsatt effektivisering av ekonomiadministrationen genom att aktivt delta i utvecklingen och implementationen av webbformulär i Agresso inklusive genomförande av piloter. Utvecklingen har drivits av systemägare och processägare på stadsledningskontoret i ett mycket gott samarbete med verksamhetsområdet. Webbformulär ersätter manuella utbetalningsunderlag i leverantörsreskontra och manuella kundfakturaunderlag i kundreskontra och infördes under oktober och november för samtliga stadens förvaltningar och är ett viktigt steg i stadens fortsatta digitalisering. Användandet har under slutet av året sakta ökat. Verksamhetsområdet har också varit involverade i utvecklingen och implementeringen av behörighetsadministration via Agresso Webb för en effektivare hantering av behörigheter.

Verksamhetsområde ekonomi har även stöttat process- och systemägare genom att på uppdrag av stadsledningskontoret erbjuda och hålla utbildningar avseende hanteringen av webbformulär för stadens alla förvaltningar. Dessa utbildningar har varit mycket uppskattade av de som deltagit.

Inom processen KassaBank har ett aktivt arbete med det så kallade referensregistret lett till att en allt större andel av inbetalningarna till staden matchas och automatkonteras direkt. Detta har bidragit till en högre effektivitet hos såväl serviceförvaltningen som hos verksamhetens kunder, det vill säga stadens övriga förvaltningar, i och med att mindre tid behöver läggas på att manuellt kontera inbetalningar.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har genomfört en rad olika utbildningar inom inköp. Till att börja med fysiskt för att senare under Coronapandemin övergå till utbildning via Skype. Utbildningarna har varit uppskattade och har fått betyg i genomsnitt på 4,0 på en femgradig skala

Verksamhetsområde upphandling och inköp har under året bistått förvaltningar och bolag med råd och stöd i upphandlingar. Under året har 48 uppdrag genomförts och i den enkät som efter avslutat uppdrag skickas till respektive uppdragsgivare är andelen nöjda kunder 4.8.

Verksamhetsområde Upphandling och inköp har i samarbete med stadsledningskontoret, fortsatt att utveckla kategoribaserad inköpsstyrning. Under året har gemensamma processer och ett nytt systemstöd för inköpsanalys, upphandling och avtalshantering implementerats i den egna organisationen. Verksamhetsområdet har även deltagit i införandet av gemensamma

processer och systemstöd i övriga staden genom att stötta i utbildning och support.

Förvaltningen har under början av året implementerat nya processer och verktyg för upphandling och inköp i egen organisation. Förvaltningen har utsedda centrala systemadministratörer för verktyget och arbetar aktivt, genom inköpssupporten, att supportera stadens användare i att hitta rätt i de nya processerna.

Verksamhetsområdet lokalplanering är helt intäktsbaserat varför ekonomin är mycket sårbar och helt beroende av inflödet av uppdrag. Under 2020 har en av de största uppdragsgivare drastiskt dragit ned på uppdragen till följd av stora besparingskrav i den egna verksamheten. Trots det stora tappet av uppdrag under årets inledning har verksamhetsområdet kunna nå en ekonomi i balans. Detta har bland annat uppnåtts genom att nya tjänster tagits fram. Ett exempel är att tjänsten lokalintendent som tillhandahållits förvaltningar som under en period haft vakanser. Lokalplanering har dessutom valt att inte ta in vikarier och endast sparsamt återanställt. Kostnadsminskning har prioriterats framför hög servicenivå. Dessutom har omdisponeringar inom avdelningen gjorts för att utnyttja personalresurser mer effektivt.

Kommunfullmäktige gav servicenämnden i uppdrag att erbjuda nämnderna tjänsten att registrera inhyrningsavtal i stadens lokaladministrativa system LOIS. Denna tjänst finns från hösten tillgänglig och hittills har abonnemang tecknats med fyra förvaltningar.

I 2020 års budget utökade och förstärkte kommunfullmäktige uppdraget inom ramen för hyresförhandlingsfunktion. Lokalplanering har därför under året utökat dess personalstyrka och tillsammans med stadsledningskontoret förtydligat funktionens roll.

Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare

För att skapa förutsättningar för ett långt och hållbart arbetsliv har den främsta utmaningen under 2020 varit omställningen till att arbeta hemifrån och inte träffa medarbetare, chef eller kollegor. Förvaltningen har arbetat med arbetsmiljöfrågor i enlighet med den årsplanering som är fastställd. Vissa insatser fick anpassas till rådande läge och förutsättningar.

Arbetsmiljön i de egna hemmen har uppmärksammats i samband med årets arbetsmiljöronder. Genom att tillhandahålla teknisk utrustning och stolar till de som var i behov av det har medarbetarnas ergonomiska förutsättningar förbättrats. Arbetet för att hålla ihop grupperna och arbeta för att bibehålla engagemang och de sociala kontakter som arbetsplatsen normalt erbjuder har inneburit att alla fått tänka och arbeta på nya sätt.

Förutom den undersökning som görs i medarbetarundersökningen görs en organisatorisk och social arbetsmiljöron. Årets arbetsmiljöron visade på andra områden där det fanns utrymme för förbättring och det gäller främst den digitala arbetsmiljön och den sociala gemenskapen mellan kollegor nu när medarbetarna på förvaltningen arbetat hemifrån sedan slutet av mars.

Under 2020 har personalomsättningen varit mycket låg och i kombination med de effektiviseringar som genomförts inom organisationen har det inneburit övertalighet istället för rekrytering. Övertaligheten gick att hantera genom frivilliga lösningar och genom att avsluta vissa tidsbegränsade anställningar i förtid. För att stimulera den interna rörligheten och för att ta vara på den expertkompetens som finns inom förvaltningen publiceras lediga tjänster internt på förvaltningens samarbetsyta.

Den kompetensförsörjningsplan som togs fram inför 2020 har i vissa delar fått skjutas upp då

många utbildningar och andra aktiviteter ställdes in under året. Förvaltningen har tagit fram en digital introduktion för nyanställda, implementerat bemötandebildningar tillsammans med en ny samarbetspartner och alla medarbetare har fått öva sig i självledarskap.

För cheferna har förvaltningen genomfört föreläsning i distansledarskap via Feelgood. Under hösten genomfördes en analys, en självvärdering och återkoppling ur ett 360 graders perspektiv - från överordnad chef, sidosordnade kollegor och underställda medarbetare med syfte att utvärdera hur förvaltningens chefer lever upp till den framtagna ledarskapsidén. Samtliga medarbetare deltog i utvärderingen och cheferna har arbetat med resultatet i mindre seminariegrupper.

Under året har förvaltningens alla medarbetare utvecklat den digitala kompetensen med anledning av arbetet hemifrån. I och med det har förvaltningen tagit ett stort steg framåt när det gäller kunskaper i att hålla möten, dela information och hitta nya arbetsätt som fungerar digitalt. Detta är ett viktigt område där förvaltningen också konstaterar att det finns behov av ytterligare kompetensutveckling för att möta framtida permanenta behov av digitala arbetsätt.

Antalet tillsvidareanställda på förvaltningen uppgår under 2020 till 343 personer, av dessa har 99 procent en heltidsanställning. Personalomsättningen under 2020 var 3,1 procent.

Sjukfrånvaron under året var lägre än föregående år, såväl den korta som den längre frånvaron. Den längre frånvaron, frånvaro längre än 14 dagar, är 3,95 procent jämfört med föregående år, 4,47 procent. Alla längre sjukdomsfall är kända inom organisationen och ett aktivt arbete med åtgärder pågår i de fall där detta är befogat.

Lika rättigheter och möjligheter samt diskriminering















Förvaltningen arbetar för lika rättigheter och möjligheter samt mot diskriminering både med förvaltningens medarbetare och mot stadens invånare.

Det är främst medarbetarna på Kontaktcenter som kommunicerar med stadens invånare. Förvaltningens medarbetare har sedan tidigare kompetensutvecklats i Klarspråk, där bland annat språkbruk och ordval för att skapa en neutralt kommunikation varit en viktig del. Under första delen av 2020 arbetade förvaltningens interna coach med dessa frågor i coachingen av medarbetarna och deras samtal. Under 2020 har förvaltningen utvecklat arbetet med bemötandebildningar och coaching via en externa samarbetspartner där jämlikt bemötande och språkbruk finns med som en parameter i samtalen.

Förvaltningens nyanställda medarbetare går en jämställdhetsintegreringsutbildning som utförs i egen regi som en del av introduktionen. I årshjulet för det systematiska arbetsmiljöarbete finns en aktivitet till allas arbetsplatsträffar för samtal om diskriminering och kränkande särbehandling med gruppdiskussioner som alla medarbetare deltar i.

De rekryteringar som genomförts under året har skett via serviceförvaltningen rekrytering, vilket säkerställer att de sker genom en kompetensbaserad rekrytering.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognoss helår	Arsmål	KF:s årsmål	Period
-----------	------------------	-----------------------	----------------------------	--------------------------	----------------	--------	-------------	--------

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex ♀	80	77	80	81		82	82	2020
Analys Resultatet för AMI (Aktivt medskapandeindex) har minskat jämfört med 2019 och ligger något under årsmålet. AMI består av tre delindex, Motivation, Ledarskap samt styrning. Den största förändringen rör delindex motivation. Förvaltningens chefsgrupp har arbetat med frågeställningen, främst kopplat till det nya och annorlunda sättet det digitala samarbetet påverkar arbetet inom förvaltningen, då huvuddelen av medarbetarna arbetat hemifrån. Dialoger på chefsforum samt kunskapspåfyllnad med föreläsning i temat har genomförts under hösten. Det är ett område som även kommer att vara prioriterat även i planeringen av utvecklingsinsatser framåt.								
  Andel tjänsteutlåtanden som innehåller en jämställdhetsanalys	100 %				100 %	100 %	Tas fram av nämnd	VB 2020
  Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100 %			100 %		90 %	90%	2020
  Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100 %					100 %	Tas fram av nämnd/styrelse	2020
  Index Bra arbetsgivare	80			81		83	84	2020
Analys Index bra arbetsgivare består av tre delindex; Jämställdhet, Attraktiv arbetsgivare och Rekommendera arbetsplats och värden tas fram på olika sätt. Inom delindex jämställdhet påverkas resultatet bland annat av att andelen kvinnor som är långtidssjukskrivna är högre än män. Andelen kvinnor på serviceförvaltningen utgör 85%. Andelen tillsvidareanställda på förvaltningen uppgår till 97%. Ett av resultaten, att medarbetarna vill rekommendera arbetsplatsen till andra tas från medarbetarenkäten. Här konstateras en nedgång som påverkar resultatet.								
  Sjukfrånvaro ♀	6 %	2,9 %	6,6 %	6,6 %		6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2020
  Sjukfrånvaro dag 1-14 ♀	2 %	1,4 %	2,1 %	2,3 %		2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	VB 2020



Nämndmål:










Servicekommittén effektiviserar stadens administration

 Uppfylles helt

Förväntat resultat

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Bilden av stadens gemensamma administration är tydlig och förtroendet för verksamheten är högt.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Periodens utfall VB 2019	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal automatiserade processer inom förvaltningen.	4			5	4	17		2020
Analys								
Under året arbetades 16 stycken RPA-förslag fram vilka omfattade processer som utförs i Agresso, Lisa Bas och Lisa Självservice, systemstöd för vilka stadsledningskontoret är systemägare. Förslagen har bedömts i samverkansforum men inga automatiseringar med RPA har gått igenom. Målet för RPA 2020 nås inte och en omprövning av framtida användning av RPA är nödvändig.								
 Servicenämnden har nöjda kunder.	Ja				Ja	Ja		2020

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska anpassa och se över hyresförhandlingsfunktionens organisation efter kommunfullmäktiges utökning och förtydligande av uppdraget.	2020-01-01	2020-06-30	
 Förvaltningen ska beakta EU:s webbtillgänglighetsdirektiv vid utformning av digitala lösningar som förvaltningen har rådighet över.	2020-01-01	2020-12-31	
Analys			
Förvaltningen har gjort en genomlysning av webbplatser, e-tjänster och mobila applikationer som används, utifrån nya lagkrav för tillgänglighet till offentlig service. Analysen visar att förvaltningen inte själva är ägare av digital offentlig service. Vid varje upphandling eller inköp som avser digitala tjänster eller verktyg ska förvaltningen ställa krav på eller uppmana leverantören om vikten av lagefterlevnad och att tillgänglighetsanpassa gränssnitten.			
 Förvaltningen ska erbjuda utbildning i "smart ekonomiadministration".	2020-01-01	2020-10-31	
 Förvaltningen ska genomföra en förstudie av förvaltningens samlade behov av ärendehanteringssystem.	2020-01-01	2020-06-30	
 Förvaltningen ska i samband med införande av E-dok utveckla och förenkla dokumenthanteringen.	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska implementera nya effektiva rutiner för enklare beställning av nämndens tjänster samt effektivare system för fakturering och uppföljning	2020-01-01	2020-12-31	
Analys			
Ett projekt i syfte att effektivisera beställning och uppföljning av nämndens tjänster avslutades under året. Flera förslag på effektivisering kräver anpassning i Agresso, vilket inte varit möjligt att genomföra. Vissa interna förändringar har genomförts i syfte att effektivisera processen.			
 Förvaltningen ska se över processen gällande arbetsgivarintyg.	2020-01-01	2020-12-31	
Analys			
En översyn av processen har gjorts, samt en framtagning av en möjlig process att automatisera för en snabbare handläggning. Processen är möjlig att automatisera men ej genomförbar på grund av begränsning i behörighetstilldelning i försystemet till lönesystemet.			
 Förvaltningen ska ta fram en förvaltningsgemensam plan för verksamhetsutveckling med IT för digitala lösningar i syfte att säkerställa kvalitet, möjliggöra effektiviseringar och kvalitetsutveckling	2020-01-01	2020-12-31	
 Förvaltningen ska ta fram en kanalstrategi för kommunikation.	2020-01-01	2020-12-31	
Analys			
Aktiviteten har inte genomförts på grund av omprioriteringar gällande arbetsuppgifter för kommunikationsfunktionen med			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
anledning av pandemin.			
✓	Förvaltningen ska ta fram och genomföra en handlingsplan för marknadsföring av förvaltningens tjänster.	2020-01-01	2020-12-31
✓	Förvaltningen ska tidrapportera i modulen Tid och Projekt för uppdrag som debiteras utifrån nedlagd tid.	2020-01-01	2020-12-31
Analys Vissa verksamheter rapporterar i Tid och projekt. Möjligheten att samtliga ska tidrapportera i modulen har analyserats men bedömts ej varit effektivt att genomföra.			
✓	Förvaltningen ska utforma och marknadsföra tjänsten registrera inhyrningsavtal i stadens lokaladministrativa system LOIS.	2020-01-01	2020-06-30
✓	Förvaltningen ska utveckla löneadministrationens blanketter, som används för manuell hantering.	2020-01-01	2020-12-31
Analys En översyn har skett utifrån blanketternas användningsområde. I första hand sker en omarbetning av de interna blanketter som används mellan verksamhetsområdena inom förvaltningen. Övriga blanketter kommer ses över och utformas i samråd med Personalstrategiska avdelningen under 2021.			
✓	Förvaltningens ska förtydliga tjänsteutbudet.	2020-01-01	2020-12-31
✓	Kontaktcenter ska för att utveckla kundnöjdhet och arbetssätt införa kundnöjdhetssmätning av ärenden inkomna via epost.	2020-01-01	2020-10-31

Nämndmål:

Service-nämnden har en effektiv och ändamålsenlig organisation

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag effektiviserar stadens administrativa funktioner. Förvaltningen har en effektiv och tvärfunktionell organisation.




Analys

Förvaltningen har under året arbetat för att effektivisera organisationen och finna tvärfunktionella arbetssätt. Arbetet har resulterat i två grupper; en taktisk grupp som ska arbeta på uppdrag av förvaltningsledningen och är ett beredande forum som säkerställer att uppgiften blir utförd, hanterar beroenden och säkrar att det inte sker dubbelarbete inom förvaltningen. Den andra grupperingen är ett öppet forum. Syftet med grupperna är bland annat att öka delaktighet, transparens och involvering avseende utvecklingsfrågor och att öka informationsspridningen på flera nivåer inom förvaltningen.

Det interna samarbetet mellan verksamhetsområdena inom förvaltningen har under året utvecklats och intensifierats för att underlätta och säkerställa en effektiv hantering för verksamhetens kunder och stadens invånare. Exempel är ett utökat samarbete och informationsutbyte mellan Kontaktcenter och Ekonomi avseende exempelvis avgiftshantering för förskola och fritids, hyresadministration för stadens andrahandsuthyrning, anstånd och avbetalning av fakturor samt ett utökat samarbete mellan verksamhetsområdena Lön och pension och Ekonomi avseende löneskulder.

Inom verksamhetsområde ekonomi har under året medarbetarna som arbetar inom kund- och leverantörsreskontra gemensamt arbetat fram nya funktionsindelade arbetssätt i sina respektive processer inför införandet av webbformulär. De nya arbetssätten infördes den 5 oktober. Införandet av de nya arbetssätten infördes samtidigt som verksamheten arbetade under allt annat än normala omständigheter då i princip samtliga medarbetare arbetat hemifrån under pågående pandemi. Alla medarbetare har under året arbetat hårt och gjort sitt yttersta för att lära sig både nya förvaltningar, nya arbetssätt och nya rutiner.

Utifrån feedback från medarbetarna resulterade ledningens översyn av organisationen under våren i ett förslag till ny organisation med införande i två steg. Det första steget genomfördes 5 oktober i samband med att nya arbetssätt infördes i kund- och leverantörsreskontra. Under hösten justerades organisationsplanen ytterligare på grund av rådande budgetläge och personalförändringar. Ett nytt förslag till organisation som innebär att verksamheten går från 6 till 4 enheter arbetades fram och godkändes under hösten. Den nya organisationen införs den 1 januari 2021 och innebär en tydligt processororienterad organisation.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltning ska i samband med införande av E-dok utveckla och förenkla hantering, delning och lagring av dokument.	2020-01-01	2021-06-30	
Analys Införandet av ärendehanteringssystemet E-dok försenades och implementerades först i december 2020 varför förvaltningens medarbetare har inte hunnit introducerats i systemet under året. Vidareutveckling av dokumenthanteringen kommer att pågå under 2021.			
 Förvaltningen ska se över gränssnitten mellan verksamhetsområdena i syfte att minska internt dubbelarbete	2020-01-01	2020-06-30	
 Förvaltningen ska skapa en organisation för tvärfunktionellt samarbete för gemensamma processer med syfte att effektivisera interna processer	2020-01-01	2020-12-31	
Analys Det planerade arbetet att på ett strukturerat sätt se över möjligheterna till samarbete mellan verksamhetsområden genomfördes inte enligt plan. I och med Covid 19 prioriterades att säkerställa att alla processer fungerade på ett önskvärt sätt. Vissa nya samarbeten, effektiviseringar och ändrade arbetssätt genomfördes dock inom vissa processer där flera verksamhetsområden är berörda.			

Nämndmål:

Servicenämnden optimerar och utvecklar stadens gemensamma inköp för framtiden

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och ekonomiskt fördelaktiga villkor. Upphandlingar genomförs effektivt och ändamålsenligt för att optimera och förbättra försörjning av varor och tjänster för kommunkoncernen. Genom ökat nyttjande av e-handel effektiviseras och utvecklas inköpsverksamheten.

Analys

Förvaltningen bidrar till att stadens försörjning av varor och tjänster är effektiv och ändamålsenlig. Verksamhetsområde upphandling och inköp arbetar ständigt med att utveckla

upphandlingsunderlag för att underlätta för leverantörer att lämna anbud i upphandlingar. Verksamheten har i samarbete med stadsledningskontoret, fortsatt att utveckla kategoribaserad inköpsstyrning. Förvaltningen ansvarar för inköpskategorierna livsmedel och måltider, el samt inredning. All handel av el under året har skett i enlighet med beslutad elhandelspolicy och den beslutade elstrategin. Under året har flera projekt genomförts inom kategoriarbetet bl.a. ett nedsäkringsprojekt som har inneburit en besparing för staden. Inom kategori livsmedel och måltider är en rad olika strategiprojekt och utredningar under pågående. Kategori inredning har implementerats och ett flertal strategier och utredningar har tagits fram för ett fortsatt arbete.

Under året har gemensamma processer och ett nytt systemstöd för inköpsanalys, upphandling och avtalshantering implementerats i den egna organisationen. Verksamhetsområdet har även deltagit i införandet av gemensamma processer och systemstöd i övriga staden genom att stötta i utbildning och support. Verksamhetsområdet har bidragit till en ökad e-handel med stadens leverantörer genom att kontinuerligt erbjuda utbildningar och support för stadens beställare. Under året utvecklades utbildningarna ytterligare och de fysiska utbildningarna ändrades under året på grund av pandemin till att genomföras digitalt. Under året ökade ordetvärdet för hela staden och uppgick i stadens inköpssystem till 9,1 mdr kronor, jämfört med 8,1 mdr kronor 2019. Antalet ärenden i supporten har ökat ytterligare under året, trots att många beställningar har uteblivit på grund av pandemin.

Verksamhetsområdet har under året genomfört ett antal olika centralupphandlingar och gemensamma upphandlingar för stadens förvaltningar och bolag. Avtalsförvaltningen utvecklas kontinuerligt och ny process för detta har implementerats under året. Det nya systemstödet ska ge verksamheten nya möjligheter till att följa upp ingångna avtal genom att kunna ta emot synpunkter på avtalen via systemstödet. En förutsättning för ett bra upphandlingsarbete är marknadsanalyser. Det ger en förståelse till de olika marknadernas förutsättningar att svara upp mot stadens behov. Utifrån analyserna kan olika alternativ övervägas för paketering och uppdelning av de olika centralupphandlingsområdena för att underlätta för fler leverantörer att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Förvaltningens egna beställningar i inköpssystemet har minskat under året och hamnar på 52 procent i systemnyttjande. Årsmålet nås inte då flera orders inte har varit korrekt registrerade. En analys av varför utfallet blev detta har genomförts med målet att trenden ska vändas till 2021.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen kommer att delta vid implementering av nya processer och verktyg för upphandling och avtal.	2020-01-01	2020-12-31	
✓ Förvaltningen kommer att erbjuda ett utökat utbud av utbildningar avseende inköp och upphandling.	2020-01-01	2020-12-31	

Nämndmål:

Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Genom ett aktivt arbetsmiljöarbete med tydliga och gemensamma rutiner följs arbetsmiljö- och sjukfrånvaro upp för en minskad sjukfrånvaro. Gemensamma utbildningsinsatningar skapar ökad kompetens och trivsel på arbetsplatsen. Ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Analys

Förvaltningen har arbetat med arbetsmiljöfrågor i enlighet med den årsplanering som är fastställd. Vissa insatser fick anpassas till rådande läge och förutsättningar. Arbetsmiljön i de egna hemmen har uppmärksammats i samband med årets arbetsmiljöronder. Genom att tillhandahålla teknisk utrustning och stolar till de som var i behov av det har medarbetarnas förutsättningar förbättrats.

Vissa aktiviteter i kompetensförsörjningsplanen för 2020 har inte kunnat genomföras som planerat, men kompetensutvecklingsinsatser har genomförts. Ett nytt avtal för bemötandebildning och coachningsinsatser implementerades under året. Särskilt fokus lades på kontaktcenter där en analys och vidareutveckling av bemötande och coachning påbörjades för effektiva kundmöten. Utbildningar och coachning har främst genomförts digitalt.

En digital introduktion för nya medarbetare togs fram under året i syfte att löpande ha möjlighet att erbjuda alla nyanställda en enhetlig utbildning. En upphandling av utbildningar i Excel i olika nivåer genomfördes och kommer att börja avropas under 2021.

Planerade seminarietillfällen i utvecklande ledarskap har inte kunnat genomföras under året. En utbildningsinsats för chefer kring att upprätthålla motivation vid distansarbete har hållits på ett av årets månatliga chefsforum. Under hösten genomfördes en mätning, en så kallad 360, av hur medarbetarna uppfattar att förvaltningens chefer lever upp till den framtagna ledarskapsidén. Samtliga medarbetare deltog i utvärderingen och cheferna har arbetat med resultatet i mindre seminariegrupper.

Under året har förvaltningens alla medarbetare utvecklat den digitala kompetensen med anledning av arbetet hemifrån. I och med det har förvaltningen tagit ett stort steg framåt när det gäller kunskaper i att hålla möten, dela information och hitta nya arbetssätt som fungerar digitalt. Detta är ett viktigt område där förvaltningen också konstaterar att det finns behov av ytterligare kompetensutveckling för att möta framtida permanenta behov av digitala arbetssätt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Förvaltningen ska implementera ett nytt upplägg kring bemötandebildning.	2020-01-01	2020-12-31	
✓ Förvaltningen ska implementera ledarskapsidén.	2020-01-01	2020-12-31	
✓ Förvaltningen ska ta fram samverkansformer för medarbetare så att expertkompetens kommer till sin rätt för att öka innovationskraft och säkra kompetensöverföring.	2020-01-01	2020-12-31	
✓ Förvaltningen ska utveckla introduktionen för nyanställda.	2020-01-01	2020-12-31	

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Analys av resultaträkning

Årets resultat är 2,8 mnkr och nämnden redovisar ett överskott om 3,3 mnkr före resultatdispositioner och 0,0 mnkr efter.

Ekonomiskt årsutfall för 2019 och 2020

Nämndens utfall (mnkr)	Bokslut 2020	Bokslut 2019	Differens mellan åren
Kostnader	259,2	262,6	-3,4
Intäkter	262,0	255,1	6,9
Netto	2,8	-7,5	10,3

I jämförelse med 2019 har kostnaderna 2020 minskat med 3,4 mnkr samtidigt som intäkterna har ökat med 6,9 mnkr. De minskade kostnaderna avser främst personalkostnader och är ett led i förvaltningens arbete med att effektivisera stadens administration. De ökade intäkterna avser bland annat ökat anslag för uppdraget centralupphandlingar.

Uppföljning av driftsbudget

Resultat per verksamhetsområde

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget 2020	Bokslut 2020	Budget avvikelse 2020	Bokslut 2019
Kostnader				
Nämnd och administration	53,8	53,4	0,4	57,3
Lön och pension	44,2	42,7	1,5	43,2
Upphandling och inköp	38,8	34,8	4,0	33,7
Ekonomi	63,2	63,7	-0,5	61,5
Kontaktcenter	42,3	41,3	1,0	42,6
Rekrytering	11,0	11,4	-0,4	12,7
Lokalplanering	10,7	10,4	0,3	9,7
Avskrivningar och internränta	2,0	1,5	0,5	1,9
Summa kostnader	266,0	259,2	6,8	262,6
Intäkter				
Nämnd och administration	2,2	3,4	1,2	2,6
Lön och pension	55,4	56,3	0,9	55,2
Upphandling och inköp	45,5	41,9	-3,6	38,4
Ekonomi	80,6	79,9	-0,7	77,9
Kontaktcenter	55,4	53,4	-2,0	55,0

Resultat per verksamhetsområde (mnkr)	Budget 2020	Bokslut 2020	Budget avvikelse 2020	Bokslut 2019
Rekrytering	13,6	14,6	1,0	15,0
Lokalplanering	12,8	12,5	-0,3	11,0
Summa intäkter	265,5	262,0	-3,5	255,1
Resultat före bokslutsdisposition	-0,5	2,8	3,3	-7,5
Ingående resultatfond	3,3	3,3	0,0	7,6
Årets förändring av resultat fond	0,0	-3,3	-3,3	4,3
Utgående resultatfond	3,3	6,6	3,3	3,3
Resultat efter bokslutsdisposition	-0,5	-0,5	0,0	-3,2

Kommentarer till det ekonomiska utfallet totalt och per verksamhetsområde.

Nämnd och administration

I nämnd och administration ingår kostnader och intäkter för nämnd, förvaltningschef och stab, administrativa avdelningen samt för förvaltningens gemensamma kostnader som till exempel lokalkostnader, telefoni och företagshälsovård. Här bokförs också kostnader av engångskaraktär såsom vissa större utbildningsinsatser samt utvecklingsprojekt som finansieras med medel ur resultatfonden.

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 2,1 mnkr.

Överskottet beror främst på effekter av pågående Covid-19 pandemi. På grund av distansarbete stora delar av året har kontorskostnader, utbildningskostnader m.m. minskat med ca 2 mnkr jämfört med budget. Personalkostnaderna minskade med ca 0,8 mnkr och avskrivningar med 0,5 mnkr. Kostnader för utvecklingsinsatser som nytt ärendehanteringssystem planerades att finansieras med ingående resultatfond men har på grund av överskottet hanterats inom förvaltningens nämndbudget.

Lön och pension

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 2,4 mnkr. Överskottet avser främst minskade personalkostnader om 1,5 mnkr. Verksamheten har under året anpassat bemanningen för att möta framtida ekonomiska utmaningar.

Trots att intäkten för totala volymen löner minskat i förhållande till budget redovisar verksamheten ökade intäkter om 0,9 mnkr. Ökningen avser övrig lönehantering som rättningar, omkonteringar, sent inkomna underlag m.m.

Upphandling och inköp

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 0,4 mnkr. Minskade intäkter för uppdragsupphandlingar om 3,6 mnkr har mötts med minskade personalkostnader om 4,0 mnkr. En av orsakerna till minskade personalkostnader är att verksamheten har haft svårigheter att rekrytera och tjänster varit vakanta.

Kontaktcenter

Verksamhetsområdet prognostiserar ett nettounderskott om 1,0 mnkr. Underskottet avser främst minskade intäkter om 2,0 mnkr. Pågående pandemi har påverkat verksamhetens ekonomi då det under våren anställdes vikarier utöver budget för att säkra personalresurser för en befarad högre frånvaro på grund av pandemin. Men möjlighet till hemarbete gav tvärtom en högre närvaro i bemanningen och vilket sedan med minskat ärendeinflöde ledde till arbetsbrist. Det minskade ärendeinflödet har sammantaget gett ett intäktsbortfall mot vad som var budgeterat för året.

Verksamheten har haft minskade volymer jämfört med budget för svarsgrupperna Äldre direkt, Funktionsnedsättning och Förskola. För att möta detta intäktsbortfall har verksamheten agerat för minskade personalkostnader och redovisar kostnadsminskning om 1,0 mnkr.

Ekonomi

Verksamhetsområdet redovisar ett nettounderskott om 1,2 mnkr, vilket är en kraftig upphämtning jämfört med vad verksamheten såg i början av december.

Verksamheten har under året sett en tydlig påverkan på intäkterna av pågående pandemi beroende på beslut om stängda verksamheter, indragna aktiviteter, eller aktiviteter som genomförts på distans vilket lett till kraftigt vikande volymer i främst leverantörsreskontra. Jämfört med föregående år handlar det om en minskning om närmare 40 000 fakturor. Stadens förändring av betalningsvillkor med betalning på 20 istället för 30 dagar har också bidragit till en kraftig minskning av antalet påminnelser och därmed ett stort tapp av intäkter.

Inom kundreskontra har verksamhetsområdet under årets sista tertial sett en upphämtning jämfört med prognosen i augusti. De minskade intäkterna beroende på lägre volymer av manuella fakturor under året, har under slutet av sista tertialet balanserats av ökade volymer inlästa kundfakturor.

Det största volymtappet för verksamheten skedde under Tertial 2, men planade sedan oväntat ut under slutet av Tertial 3 och en särskild upphämtning märks årets sista månad varför tappet av intäkter blev mindre än tidigare prognostiserat. Samtidigt har verksamheten i slutet av året påbörjat leverans av ett par nya tilläggstjänster samt hanterat ett oplanerat uppdrag avseende återbetalningar som kraftigt bidragit till en upphämtning av intäkter som inte var med i tidigare prognos. Detta har medfört till en upphämtning som gör att intäktsbortfallet blev avsevärt lägre än tidigare befarat. Intäktsbortfallet för helåret landar på knappt 1,0 mnkr att jämföra med tidigare prognostiserade 2,1 mnkr.

Med minskade volymer tillsammans med digital effektivisering och förändrade arbetssätt har verksamhetens personalbehov minskat. Under året har personalen därför anpassats utifrån behoven och personalkostnaderna därför minskat samtidigt har verksamheten under hösten gjort utköp av personal om 1,2 mnkr för att anpassa sig efter verksamhetens minskade personalbehov och effektivitetsutmaningarna 2021. Totalt har detta resulterat i ökade kostnader för året om 0,5 mnkr.

HR-Service

Verksamheten redovisar ett nettoöverskott om 0,6 mnkr. Intäkterna har ökat med 1,0 mnkr på grund av fler inkomna uppdrag än beräknat. Personalkostnaderna har ökat med 0,4 mnkr.

Lokalplanering

Verksamheten redovisar ett nollresultat. Intäkterna minskade med 0,3 mnkr och verksamheten har lyckats anpassa personalkostnaderna som också minskat med 0,3 mnkr.

Resultatenheter

Enligt stadens regelverk får resultatfonden ha ett överskott motsvarande högst 5% av omslutningen och ett ackumulerat överskott om maximalt 10%.

Serviceutskottet är en resultatenhet. Den totala bruttoomslutningen uppgår till 259,2 mnkr och för året redovisas ett nettoöverskott om 3,3 mnkr. Hela överskottet bedöms bero på eget handlande då verksamheten med färre resurser lyckats utföra utskottets uppdrag. Därmed föreslås 6,6 mnkr överföras till nästkommande år (se bilaga 1).

Investeringar

Utskottet har tilldelats 1,0 mnkr i investeringsbudget. Bokförda utgifter uppgår till 0,6 mnkr, vilket innebär en avvikelse om 0,4 mnkr. Under året har förvaltningen investerat i möbler och utrustning för att anpassa lokalerna för verksamhetens krav.

Försäljningar av anläggningstillgångar

Verksamhetsprojekt (driftprojekt)

Ombudgeteringar

Medel för lokaländamål

Analys av balansräkning

Analys av balansräkning

Balansräkningen beskriver förvaltningens tillgångar och skulder per 2020-12-31

Balansräkningen redovisas i bilaga 2.

Tillgångar

Balansräkningen visar tillgångar om 51 714 896 kr. Av omslutningen avser 3 346 051 kr anläggningstillgångar som består av inventarier. Omsättningstillgångar uppgår till 48 368 845 kr och avser i huvudsak interna fordringar. Kundfordringar uppgår till 25 214 406 kr. Förutbetalda kostnader uppgår till 4 235 531 kr och upplupna intäkter uppgår till 23 136 665 kr.

I jämförelse med 2019 har tillgångarna totalt ökat med 2 648 896 kr. Ökningen beror främst på högre upplupna intäkter och är en effekt av att verksamheten Lön och pension gjort extra utbetalningar i december som motsvarar ca 1 mnkr i ökade intäkter jämfört med tidigare år.

Skulder och eget kapital

Skulder och eget kapital uppgår till 51 714 896 kr. Kortfristiga skulder uppgår till 9 747 372 kr, varav leverantörsskulder uppgår till 3 814 032 kr. Upplupna kostnader uppgår till 5 912 156 kr och avser i huvudsak IT-, telefoni- och lönekostnader.

I jämförelse med föregående år har skulderna ökat med 2 648 896 kr. Ökningen avser främst Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter om 3 316 289 kr. Lönerrevisionen 2020 om ca 3 mnkr utbetalas 2021 och därav redovisar förvaltningen högre upplupna kostnader jämfört med föregående år.

Eget kapital uppgår till 41 967 524 kr och har minskat med 857 968 kr i jämförelse med samma period föregående år.

Övrigt

Särskilda redovisningar

Agenda 2030

Serviceämnden är inte utsedd av kommunstyrelsen som målsansvarig för något av de 17 målen i Agenda 2030. Förvaltningen har under året arbetat för att bidra till stadens prioriterade områden för hållbarhetsarbetet som är ökad jämställdhet, öka den sociala inkluderingen, minskad ojämlikhet och minskad klimatpåverkan.

Genom att uppfylla kraven i stadens miljöprogram bidrar förvaltningen till de globala om hållbar konsumtion och produktion samt bekämpa klimatförändringarna.

Förvaltningen bidrar till mål nummer 10 om minskad ojämlikhet. Ett jämlikt samhälle bygger på principen om allas lika rättigheter och möjligheter och genom förvaltningen får invånare lättillgänglig service och information gällande i frågor gällande god man, förvaltare och förmyndare. Förvaltningen erbjuder information till familjer, anhöriga eller andra intressenter om vilka insatser staden kan erbjuda för den med funktionsnedsättning.

Beställningscentralen för persontransporter har under året skapat förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för invånare med en viss typ av biståndsbeslut. Stadens alla beställningar av persontransporter hanteras av förvaltningen.

Förvaltningen bidrar även till att öka den sociala inkluderingen genom att sysselsättningsbefrämjande krav ställs i upphandlingar.

Jämställdhet

Förvaltningen arbetar aktivt med jämställdhetsintegrering genom att säkerställa att samtliga medarbetare i början av sin anställning genomgår förvaltningens interna jämställdhetsintegreringsutbildning. Därigenom säkerställs att samtliga medarbetare medvetandegjorts av vikten av att ständigt beakta dessa frågor i det dagliga arbetet och i mötet med invånarna. Inför den årliga löneöversynen gjordes en kartläggning och analys av löneläget inom förvaltningen i syfte att fånga upp eventuella ojämlikheter i lönesättning mellan män och kvinnor. Vid nyanställningar används genomgående en kompetensbaserad rekrytering, vilket säkerställer att val av kandidater och anställning sker oaktat kön. På så sätt bidrar förvaltningen till mål nummer 5 om jämställdhet.

Arbetet med barns rättigheter

Att ha ett barnrättsperspektiv vid varje beslut eller åtgärd som rör barn är att beakta att dess rättigheter enligt barnkonventionen tas tillvara. Förvaltningen arbetar med att säkerställa att krav som ställs i de centralupphandlingar som berör stadens förskolor följer kemikalieplanen och kemikaliesmart förskola.

Förvaltningen ger via Kontaktcenter information och vägledning som underlättar för vårdnadshavare att välja val av förskola och skola, samt om regelverk och fakturafrågor. Informationen omfattar även vad som gäller för barn med funktionsnedsättning om deras rättigheter, stadens utbud av resurser och serviceformer.

Medarbetarna på Kontaktcenter barn och ungdom har tillgodosetts kunskaper om barnkonsekvensanalyser och stadens Program för barnets rättigheter och inflytande i Stockholms stad 2018-2022. Detta gjordes genom ett utbildningstillfälle tillsammans med stadens barnombudsman och förvaltningens kvalificerade utredare.

Nationella minoriteter

Inom verksamhetsområde Kontaktcenter finns krav om kunskap gällande nationella minoriteter som en del av ordinarie introduktion vid nyanställning. Vid rekrytering av servicehandläggare är det ett ska-krav att kunna engelska och meriterande om den sökande kan finska, samiska eller meänkieli. Kontaktcenter har under året haft möjlighet att ge service på finska, och även erbjuda service via telefon på arabiska, turkiska och spanska.

Konsekvenser av Covid-19-pandemin

Nämndens verksamheter har under året visat att de är väl rustade för att fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser. Genom förvaltningsövergripande samarbete har verksamhetsområdena minimerat konsekvenserna av pågående pandemi och skapat kontinuitet i verksamheterna.

Förvaltningens krisledning aktiverades den 16 mars. Den 24 mars beslutade krisledningen att från och med den 25 mars skulle alla medarbetare som kan arbeta hemifrån göra det tills vidare. Medarbetare uppmanades att i dialog med närmaste chef möjliggöra för arbete hemifrån. De medarbetare som ville fick låna hem tangentbord, skärm och andra tillbehör för att kunna utföra sitt uppdrag i hemmiljö.

Förvaltnings krisledning avaktiverades 30 juni men beslutet om hemarbete har kvarstått. Den 1 september beslutade förvaltningsledningen att hemarbete ska fortgå året ut. Detta beslut har sedan förlängts att gälla även under våren 2021.

Förvaltningen har aktivt arbetat med kommunikation på samarbetsytan för att informera, lugna och stärka medarbetarna. Samarbetsytan har uppdaterats kontinuerligt med stadens gemensamma budskap, information från förvaltningschef, tips och trix för hemarbete, information om hur man som chef leder på distans, vikten av informationssäkerhet vid distansarbete och mycket annat. Den omfattande kommunikationen har varit mycket uppskattad av medarbetarna. Flera av förvaltningens enheter har haft dagliga skypemöten för att förstärka gemenskapen på arbetsplatsen trots avstånden som uppstår när de flesta arbetar hemifrån.

Majoriteten av förvaltningens medarbetare arbetar fortsatt hemifrån och möten, workshops, kundmöten, referensgruppsmöten med mera genomförs med hjälp digitala verktyg. Den digitala mognaden har ökat generellt, vilket är en positiv effekt som förvaltningen kommer att bibehålla. Förvaltningen kan i vissa fall se ett behov av andra typer av digitala mötesverktyg. Under året har förvaltningen satt över möjligheter att införa alternativ till Skype då det inte upplevs som funktionellt i alla avseenden.

Ett antal medarbetare är schemalagda för att hantera de arbetsuppgifter som kräver att man är på plats, exempelvis posthantering, viss intygshantering, utskrifter och fysisk arkivering. Begränsningar i funktionaliteten e-legitimation via mobila lösningar i telefonisystemet kräver också att vissa arbetsuppgifter utförs på kontoret. Alla processer och system kan tyvärr inte hanteras på distans, utan speciellt Kontaktcenters tekniska enhets medarbetare måste fortsatt arbeta på kontoret. Att jobba mobilt hemifrån medger inte heller all funktionalitet till nytta för invånarna vilket bör utredas vidare om hemarbetet fortsätter.

Hantering av vissa moment tar något längre tid hemifrån då inte alla medarbetare har plats för dubbla skärmar. Detta kompenseras inom verksamhetsområde ekonomi av att pandemin även genererat mindre volymer av leverantörsfakturor och kundfakturor med mindre manuell hantering som följd.

I slutet av året har dock arbetsbelastningen stundtals varit väldigt hög inom verksamhetsområde ekonomi med kraftigt inflöde av manuella underlag vilket medfört att ledtider inom vissa tjänster periodvis inte kunnat hållas fullt ut. I stor utsträckning har verksamheten dock kunnat leverera som planerat trots utmaningar.

Beslut med anledning av pandemin i slutet av året, som haft direkt påverkan på verksamhetsområde ekonomi, var beslutet att återbetala Socialförvaltningens drygt 2000 tillsynsavgifter till näringsidkare i staden. Förfrågan kom verksamheten till del i slutet av november. Återbetalningar är ett tidskrävande moment och detta behövde hanteras under slutet av året då bokslutsperioden närmar sig och arbetsbelastningen även i normala fall är mycket hög. Verksamheten valde att hantera detta genom att ta in extra personal. Tack vare samverkan över enhetsgränserna och stort engagemang från medarbetarna lyckades verksamheten genomföra samtliga återbetalningar innan årets slut.

I samband med hemgång ändrades öppettiderna inom verksamhetsområde ekonomi för telefonsupporten till ekonomi, hyresadministration och avgiftshantering. Detta för att avlasta verksamhetens medarbetare och säkerställa fokus på leverans. Detta har fungerat väl under perioden och inte nämnvärt påverkat verksamhetens svarsfrekvens eller förmåga att ge support. Samtidigt har support per mejl varit tillgänglig som vanligt med ordinarie öppettider.

För verksamhetsområde lön och pension har omställningsarbetet till hemarbete gått över förväntan och verksamheten har kunnat fortlöpa enligt förväntan. Verksamheten ser en nedgång i antalet manuella underlag vilket kan bero på att cheferna i staden har annat fokus under pågående läge.

För att möjliggöra att så många medarbetare som möjligt arbetar hemifrån har telefontid införts i löneservice. Det är fortsatt hög tillgänglighet i telefoni för chefer och assistenter i staden. För att tillmötesgå det inflöde av anställningsuppgifter som skulle inkomma till verksamheten arbetades liggande lager bort under två helger. Hanteringen av gåvor till stadens hedersbelönade blev annorlunda mot tidigare år. Tidigare år har förvaltningarna

hämtat gåvor hos förvaltningen men under året har gåvorna sänds hem till de hedersbelönade vilket innebar ytterligare moment hos förvaltningen.

Pågående pandemi har kraftigt påverkat stadens avtal som serviceförvaltningen har avtalsuppföljningsansvar för. Många leveranser har stoppats och bokats av på grund av att verksamheter i staden helt eller delvis stängts. Många avtal har minskat i omfattning medan några avtal istället har ökat i leverans. Det i sig har inneburit utmaningar för stadens leverantörer men även för stadens verksamheter.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har arbetat med inköp av skyddsmaterial och varit involverade på olika sätt i den centrala materialfunktion som satts upp för staden. Administrativa avdelningens internservice har ställt om sin verksamhet för att sköta distributionscentralen som försett staden och länet med skyddsmaterial. Uppdraget har inneburit bemanning utöver ordinarie kontorstid samt med beredskap under helg. Med anledning av detta, och för att klara semestrar har verksamheten förstärkt bemanningen med fyra allmänt visstidsanställda. Kostnader har tillkommit för detta samt för inköp av utrustning och förstärkning av bevakning.

Inom verksamhetsområde Kontaktcenter har pandemin krävt att verksamheten fått göra många anpassningar till följd de snabba förändringar för att kunna ge en god service kring aktuella frågor. Det har skett en översyn av rutiner, arbetsätt och omfördelning av arbetsuppgifter och ny teknik i samband med att större delen av personalen tidvis jobbar hemifrån.

Inflödet för de stora obligatoriska tjänsterna gällande äldreomsorg, funktionshinder och även till viss del skola har minskat i förhållande till årsprognosen. Efter vårens höga sjukfrånvaro har bemanningssituationen helt förändrats och frånvaron har starkt minskat i samband med hemarbetet. I mars togs beslutet att anställa "Corona-sommarvikarier" för att garantera bemanningen för sommaren. Men då inflödet minskat för vissa svarsgrupper och även det sammantagna resursbehovet uppstod arbetsbrist. För att kunna hantera den ekonomiska situationen har bemanningen anpassats genom avslut av tidsbegränsade anställningar.

Verksamhetsområde lokalplanering har inte haft någon större förändringar av inflödet av uppdrag. Inriktningen har i större utsträckning förskjutits mot administrativa lokaler och kontor från bland annat boenden. Lokalprojekt kan ha försenas eller lagts i malpåse vilket kan få till följd att behovet av stöd kan bli stort innan årsskiftet. Den långsiktiga ekonomiska utvecklingen kommer också att påverka arbetet med lokaler.

Verksamhetsområde rekrytering har under året haft stora utmaningar med stadens digitala mötestjänster. Dels på grund av att de mötestjänster som finns att tillgå saknar viss typ av funktionalitet som till exempel grupprum och omröstningar. Dels på grund av svårigheter att alla i staden inte använder samma digitala mötestjänst. Svårigheterna med de digitala mötesverktygen har påverkat verksamhetsområdets möjlighet att hålla utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och flera utbildningsuppdrag har fått skjutas på framtiden.

Med några få undantag har trots allt alla intervjuer och kundmöten skötts via digitala möten och telefon sedan mars. På grund av det snabbt förändrade arbetsmarknadsläget i länet på grund av pandemin har stadens annonser genererat väsentligt fler ansökningar. Detta har ställt krav på att i många uppdrag snabbt kunna hantera 200-600 ansökningar till en roll.

Bedömning av nämndens interna kontroll

 Tillräcklig

Analys

Förvaltningen bedömer att den interna kontrollen under år 2020 varit tillräcklig.

Internkontrollplanen har följts upp vid tertialrapport 2 och inte visat på några allvarliga avvikelser. En utveckling av arbetet med förvaltningens interna kontroll har genomförts under året. Revisioner har genomförts utan anmärkningar.

De kontroller som finns i nämndens plan för intern kontroll har genomförts. Flertalet kontroller har inte påvisat avvikelser. Åtgärder har vidtagits där avvikelser har identifierats och plan för förbättring av nämndens interna kontroll tagits fram där avvikelser har identifierats. Kontroller och avvikelser har dokumenterats för flertalet kontroller i enlighet med stadens tillämpningsanvisningar. Rutiner för dokumentation av genomförda kontroller har förbättrats men ytterligare förbättring kan ske.

Förvaltningen har till största delen genomfört internkontroll enligt plan men den pågående pandemin har inneburit att förvaltningens arbete med den interna kontrollen har försenats eller har utförts i lägre omfattning än enligt plan.

Revisionskontoret har genom PWC genomfört en granskning av inköpsprocessen avseende köp av konsulttjänster. Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen är tillräcklig i granskad process och föranleder inga rekommendationer. Inga tidigare rekommendationer finns att följa upp inom granskningsområdet. En granskning har även skett avseende dokumentation av lönetillägg.

Förvaltningen har under året arbetat fram rutiner för att säkerställa att personuppgifter hanteras korrekt. Ett omfattande arbete med upprättande av ett behandlingsregister har genomförts. Implementering av rutiner för kontroll och uppföljning av dessa är påbörjat.

Förvaltningens arbete med behörighetshantering för behörighet till gemensam IT, (e-post, Officepaket t.ex.) och tjänstekort för inpassering och för att använda dator finns beskrivet på förvaltningens samarbetsyta. Ny förbättrad blankett för behörighet har arbetats fram. Genomförd kontroll av behörighet till systemet Beslutsstöd har påvisat att underlag för behörighet till systemet saknas i stor omfattning och att behörighet inte har avslutats i ett par fall. Gemensam rutin för behörighet behöver därför tas fram och underlag för behörighet upprättas.

Förvaltningens anställda använder också flera andra system för förvaltningens egen räkning eller kundernas räkning. En systemkartläggning har skett under året av vilka system förvaltningen har och använder. Om rutiner finns och är kända för dessa system har inte kontrollerats.

Till följd av pandemin har den analys och kontroll som gäller marknadsanalyser inte kunnat utföras enligt plan då resurser har fått läggas på att tillgodose stadens och länets behov av skyddsutrustning. Kontroll och analys har skett under hösten och då omfattat hela året. Rutin för dokumentation av genomförd kontroll planeras tas fram under kommande år.

Förvaltningens nyttjandegrad i inköpssystemet under året är relativt låg och beror på flera orsaker. Vid felaktigt handhavande har berörda personer informerats om rutin. Den relativt låga utnyttjandegraden förklaras dock även av orsaker som förvaltningen lokalt inte kan påverka. Arbete med att förbättra befintliga rapporter och dialog med vissa leverantörer sker på central nivå.

Stickprov har skett på 75% av fakturor från FirstCard. Kontroll har skett av att behörig person har attesterat och godkänt leverantörsfaktura samt att korrekt momsavdrag har redovisats. Av de fakturor som har kontrollerats avvek 20%. Flertalet av avvikelser gäller att faktura inte har attesterats av överordnad chef. Ett fåtal avsåg felaktigt konterat momsavdrag. Felaktigt redovisad moms har åtgärdats. Berörda kontrollansvariga i fakturahanteringen har informerats via mejl om regelverket.

Systematiskt kvalitetsarbete

Omvärldsbevakning är en viktig del i ett strategiskt kvalitetsarbete. Det finns ett starkt samband mellan organisationers satsning på omvärldsbevakning och deras goda resultat.

Att följa utvecklingen och utvärdera insatserna är därför en viktig uppgift. Det är också viktigt att lära av andra kommuner och företag i syfte att effektivisera befintliga arbetsmetoder och uppnå egna förbättringar är en naturlig del förvaltningens kvalitetsarbete.

För att lära, samla in ny kunskap och jämföra den egna förvaltningens prestationer gällande arbetet med RPA (robotic process automation) har ett flertal omvärldsbevakningar genomförts under det gångna året. Efter erfarenhetsutbyten med PWC, Lantmännen och Trafikkontoret har förvaltningen konstaterat att RPA är ett bra och effektivt verktyg för processautomatisering då systemutveckling inte är möjlig eller låter vänta på sig. Dock har förvaltningen svårt att komma vidare i arbetet med RPA då processautomatisering kräver system- och processägares godkännande.

Goda exempel ska spridas och tillvaratas. I staden finns ett intresse för processautomatisering med RPA och förvaltningen har det gångna året blivit kontaktade, vid ett flertal tillfälle, med förfrågningar om att dela med sig av erfarenheter kring RPA. Bland annat deltog förvaltningen på arbetsmarknadsförvaltningens *All digital week* och har även träffat Sisab och kulturförvaltningen i fördjupande samtal om RPA. Detta för att andra förvaltningar, på ett resurseffektivt sätt, ska kunna lära av stadens goda resultat.

Förvaltningen har under verksamhetsåret arbetat med att utveckla och förbättra tjänster och processer med fokus på resultat och effekter för kunderna. Förvaltningens avdelningar har arbetat med att effektivisera verksamheten och tjänsterna genom ständiga förbättringar, utveckling och organisatoriska översyner. Omvärldsbevakning, analys och ett aktivt nätverkande är avgörande för att fånga upp trender och behov hos våra intressenter.

Utifrån uppdrag i budget att Servicenämnden ska säkerställa en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna samt effektivisera stadens administrativa funktioner och använda de möjligheter som en ökad digitalisering ger, har förvaltningen genomfört två omvärldsbevakningar kopplat till automatiseringsverktyget chatbot. Ett stort antal medarbetare och chefer träffade Softronic och Telia för att lära och bygga kunskap kring chatbot-funktionalitet. Dessa kunskaper och erfarenheter användes sedan, tillsammans med

förvaltningens behovsanalys, som underlag i den ansökan om medel från Smart stad för utveckling just automatiserade kunddialoger, chatbot.

Ett omfattande arbete som involverat alla verksamheter har lagts ner på förstudien, upphandling och införande av ett förvaltningsgemensamt ärendehanteringssystem. Målet med ärendehanteringssystemet är att nya förutsättningar skapas för en övergripande systematisk kvalitetsutveckling innefattande gemensamma arbets sätt, uppföljning, styrning, ökad rättssäker ärendehantering och effektivisering. Inom ramen för projektet har två värdefulla omvärldsbevakningar genomförts, en tillsammans med Lime och en tillsammans med Artvise.

För att stärka förvaltningens förmåga att ta sig an gemensamma utmaningar och samordna utvecklingsarbetet har ett arbete gjorts för att skapa bättre förutsättningar genom struktur och arbetsformer. Arbetet har resulterat i två grupper; en taktisk grupp som ska arbeta på uppdrag av förvaltningsledningen och är ett beredande forum som säkerställer att uppgiften blir utförd, hanterar beroenden och säkrar att det inte sker dubbelarbete inom förvaltningen. Den andra grupperingen är ett öppet forum. Syftet med grupperna är bland annat att öka delaktighet, transparens och involvering avseende utvecklingsfrågor och att öka informationsspridningen på flera nivåer inom förvaltningen. Sedan 2019 använder förvaltningen RPA, robotic process automation, som ett av flera digitala verktyg. RPA har bedömts vara ett bra verktyg för att frigöra tid för medarbetare för mer kvalificerat arbete och stor potential identifierades i projektet Robotisering varför höga mål sattes inför år 2020 med avsikt att skala upp arbetet. Arbetet har samordnats i förvaltningens RPA-nätverk.

Synpunkter och klagomål

Totalt har 52 klagomål och synpunkter inkommit via förvaltningens funktionsbrevlåda. Av dessa rör 14 verksamhetsområde lön och pension, 21 verksamhetsområde ekonomi, 15 Kontaktcenter och 2 är förvaltningsövergripande. Synpunkterna har kommit från stadens invånare och medarbetare inom staden.

Majoriteten av de klagomål och synpunkter som rör verksamhetsområde lön och pension har avsett att kunden fått felaktig information och att underlag som skickats in inte har hanterats korrekt. Verksamhetsområdet får även beröm för snabbt och bra service.

De klagomål och synpunkter som inkommit på verksamhetsområde ekonomi har till stor del varit av olika karaktär. Det gäller bl.a. synpunkter på omodern hantering vid anslutning till autogiro, upplevda brister i arbetet med avgiftshantering, utformning av fakturor och förbättringsförslag kring hantering av olika typer av underlag. Det har också förekommit klagomål såväl som beröm för bemötande.

Verksamhetsområde Kontaktcenter har framförallt fått beröm där majoriteten är riktade till enheten Äldre direkt för bra och trevlig service. De klagomål och synpunkter som inkommit gäller främst boendeparkeringsfrågor, där det förekommer klagomål på bemötande såväl som lång handläggningstid.

De förvaltningsövergripande synpunkterna som inkommit har avsett information i de tilläggsöverenskommelser och serviceavtal som upprättas för serviceförvaltningens tjänster.

Ett par av de synpunkter och klagomål som registrerats rör de stadsgemensamma system som förvaltningen inte har rådighet över och därför inte kan påverka. Dessa synpunkter skickas

vidare till olika funktioner inom staden för vidare hantering.

Under året har ett fåtal klagomål och synpunkter inkommit till verksamhetsområde lön och pension. De synpunkter som inkommit har handlat om förbättringar i systemet och förbättringarna har överlämnats till systemägarna. Under året har verksamheten inget resultat från kundundersökning då ingen kundundersökning gjorts. Verksamheten har fortsatt arbeta med kundnöjdheten utifrån kundresultaten från tidigare år.

Verksamhetsområde Rekrytering deltog i årets Kvalitetsutmärkelse och även i Framsteget. Verksamheten har inte haft några klagomål under året och har en fortsatt hög kundnöjdhet samt har även ställt frågor till de senaste årens mest köpande kunder vilket inte gett några klagomål utan bara positiv feedback på de tjänster vi tillhandahåller.

Verksamhetsområde ekonomi har under året valt att inte genomföra någon kundundersökning under rådande omständigheter. Verksamheten har under året mottagit 21 synpunkter. Av dessa har sex (6) innehållit förslag på förbättringar, 3 har innehållit beröm och 13 klagomål. Bland klagomålen har två rört handläggningstiden, fyra har rört själva hanteringen och ett har rört bemötande. De klagomål som rört hanteringen har i vissa fall följt gällande gränssnitt och i de fall där det har varit en faktisk avvikelse har detta tagits upp med berörd medarbetare och åtgärdats. Två klagomål samt flera av förslagen till förbättringar har rört systemet och har förmedlats till systemägare. I fyra fall har klagomålen gällt fakturornas utformning vilket förmedlats till berörda verksamheter. Ett återkommande förslag är att förenkla och digitalisera autogiroanmälan. Detta har verksamhetsområdet vid upprepade tillfällen fört vidare till systemägare och sannolikt kommer detta nu få en mer smidig hantering under 2021. Berömmen har samtliga rört gott bemötande och snabb hantering.

Verksamhetsområde lokalplanering skickar en enkät till respektive uppdragsgivare efter avslutat uppdrag där genomförandet bedöms med fyra frågor och en skala från 1-10. Utfallet på denna enkät uppgår för år 2020 till i snitt 9,45 vilken är en liten ökning jämfört med förra året. Andelen där svaret är lägst 6 är 100 procent.

Verksamhetsområde upphandling och inköp har under året valt att inte genomföra någon kundundersökning under rådande omständigheter. Däremot följs varje uppdrag upp och utfallet för dessa är 4,8 på en 5-gradig skala. Inköpssupporten ger ett gott bemötande anser 89,4% av de svarande och 88% anser att inköpssupporten ger en bra service. Genomförda utbildningar inom inköp håller en bra kvalitet och får 4,0 i betyg på en 5-gradig skala.

Övrigt