

Handläggare
Liselothé Engelgren
Telefon:

Till
Servicenämnden

Verksamhetsplan 2021 för verksamhetsområde Upphandling och inköp

Förslag till beslut

Innehållsförteckning

Inledning.....	3
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.....	4
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.....	4
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i.....	5
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	5
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt.....	6
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv.....	7
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet.....	8
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....	9
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden.....	12
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.....	13
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	15
Redovisning av ekonomi.....	21
Resursanvändning.....	21
Budget 2021.....	21
Övrigt.....	21

Inledning

Verksamhetsplan 2021 för Servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2021. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2021 och inriktning för 2022-2023 och nämnden har formulerat nämndmål till de tre inriktningsmålen.

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt
3. En ekonomisk hållbar och innovativ storstad för framtiden

Samtliga nämndmål syftar till att bidra till att uppfylla fullmäktiges vision om Möjligheternas Stockholm.

I denna verksamhetsplan (EVP) för verksamhetsområde Upphandling och inköp, har avdelningen formulerat mål, indikatorer och aktiviteter för att bidra till nämndens måluppfyllelse.

EVP ska läsas som ett komplement till servicenämndens verksamhetsplan och omfattar alla medarbetare inom verksamhetsområde Upphandling och inköp. Verksamhetsplanen har tagits fram i samråd med verksamhetsområdets medarbetare, enhetschefer och verksamhetschef. Planen har kommunicerats på arbetsplatsträffar och beslutats av förvaltningsledningen. Planen har anmälts för kännedom till servicenämnden och kommer att följas upp kontinuerligt under verksamhetsåret.

Upphandling och inköp

I stadens budget för 2021 kan följande läsas om upphandling och inköp.

Utveckling av stadens upphandlingsverksamhet ska prioriteras och upphandlingarna ska användas som ett medel i att driva utvecklingen i innovativ och hållbar riktning. Uppföljning av ingångna avtal är en viktig del av detta arbete. Avdelningen ska bidra till en hållbar utveckling, genom att minska utsläpp och verka för innovativa lösningar som främjar miljön samt verka för miljö- och klimatsmarta val. Offentlig upphandling kan med fördel användas som ett verktyg för att pröva nya lösningar och utveckla stadens verksamheter. Avdelningen ska verka för fler innovationsupphandlingar när så är lämpligt och för en stärkt upphandlingskompetens.

Avdelningens ansvarsområden enligt budget 2021

Avdelningen ansvarar för följande i budget angivna uppgifter för nämnden:

- Upphandlingsstöd, samt genomförande av centralupphandlingar
- E-handelsstöd
- Gemensam växel
- Beställningscentral persontransporter
- Hantera kommunkoncernens handel av el i enlighet med elhandelspolicyn inklusive kommunkoncernens gemensamma inköpskategori för el

Avdelningens organisation

Avdelningen, tillika verksamhetsområde upphandling och inköp, är organiserad i tre enheter som leds av enhetschefer:

- upphandlingsenheten
- avtalsenheten
- e-handelsenheten

Upphandlingsenheten består av ca 20 medarbetare som främst genomför centrala- och gemensamma upphandlingar samt upphandlingar på uppdrag. Inom avtalsenheten arbetar för närvarande 12 personer i roller som avtalsförvaltare, kategoriledare, inköpare, assistent, systemadministratörer och handläggare. På e-handelsenheten arbetar 15 personer som handläggare i inköpssupporten, systemadministratörer som ansluter avtalade leverantörer till inköpssystemet, systemförvaltare samt projektledare.

Avdelningens ledning och medarbetare arbetar utifrån förvaltningens gemensamma vision, verksamhetsidé och värdegrund som genomsyras av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:




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

Praktikplatser erbjuds inom de olika verksamhetsområdena i samverkan med olika utbildningssamordnare. För avdelningen är målet att tillhandahålla 2 praktikplatser för studerande inom upphandling och inköp.

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

Verksamhetsområde Upphandling och inköp

Avdelningen har för avsikt att tillhandahålla två praktikplatser inom upphandlingsenheten.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	7	Tas fram av nämnd	Tertial

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Kommentar

Under året kommer riktlinjen för informationssäkerhet att ersättas med en anvisning. Därför ska ett arbete med att implementera prioriterad del av stadens nya anvisning utföras. En utbildningsinsats kommer också att genomföras i syfte att höja medvetenheten om dataskydd och informationssäkerhet.

Vid årsskiftet införs stadens gemensamma ärendehanteringssystem E-dok på förvaltningen och det nuvarande diariet fasas ut. I samband med detta kommer utbildningsinsatser att genomföras med berörda medarbetare.

Verksamhetsområde Upphandling och inköp

Avdelningen kommer att delta i de utbildningsinsatser som administrativa avdelningen och staben kommer att bistå med.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare som har genomgått stadens obligatoriska e-utbildning om informationssäkerhet och dataskydd.	100 %		Tertial
Samtliga personuppgiftsincidenter som förekommer i verksamheten ska rapporteras till förvaltningschef	100 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra en översyn av nämndens informationsklassningar enligt kraven i riktlinjer för informationssäkerhet.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra utbildningstillfällen gällande informationssäkerhet och dataskydd.	2021-04-01	2021-11-30
Förvaltningen ska implementera prioriterade delar av stadens nya anvisning för informationssäkerhet.	2021-01-01	2021-12-31

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

Nämndens beställningscentral för persontransporter skapar 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.

Genom att beställningscentralen hanterar och säkerställer alla uppgifter i beställningarna har leverantörerna bättre förutsättningar att utföra sina uppdrag på kvalitativt sätt.

Nämndmål:

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

Beskrivning

Förvaltningen bidrar till mål 4 och 6 i Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2018-2023.

Förväntat resultat

Genom servicenämnden får invånare lättillgänglig service och information gällande funktionshinderområdet samt om överförmyndarfrågor.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess	100 %		År

Enhetsmål:

Beställningscentralen för persontransporter kvalitetssäkrar samtliga beställningar.

Förväntat resultat

Beställningsprocessen för persontransporter säkerställer korrekta beställningar och att de kommer rätt leverantör tillhanda.

Kommentar

Behovet av att förbättra beställningsprocessen ur ett dataskyddsperspektiv kvarstår och utredning av möjliga lösningar pågår. En förstudie pågår som förväntas mynna ut i beslutet att upphandla ett systemstöd för hela beställningsprocessen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Initiera upphandling av nytt systemstöd för beställningsprocessen med möjligheten att följa upp pågående resor för verksamheter och anhöriga.	2021-01-01	2021-12-31

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Servicenämnden ska inom ramen för målet *En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt* bland annat underlätta för alla former av organisationer att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Förvaltningens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram. Staden ska även nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om en lägre klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider.

Genom att uppfylla kraven i stadens miljöprogram bidrar förvaltningen till de globala målen i Agenda 2030 om hållbar konsumtion och produktion samt bekämpa klimatförändringarna.

Förvaltningen ska underlätta för stockholmarna och de företag som vill verka i staden att få ett

snabbt och professionellt bemötande, en enklare och tydligare kanal för information och lättillgänglig kvalificerad service.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

Nämnden ska 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. Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret och Stockholm Business Region (SBR) genomföra utbildningar, så kallad anbudsskola, för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Genom analyser av marknaden kan bättre hänsyn tas till marketens förutsättningar. Utifrån analyserna kan olika alternativ övervägas för paketering och uppdelning av de olika centralupphandlingsområdena och därmed göra det möjligt för fler företag att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Nämndmål:

Servicenämnden genomför offentliga upphandlingar innovativt, hållbart och kvalitetssäkrat.

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra marknadsdialoger utifrån stadens kategoriindelning.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret och SBR genomföra utbildningar, så kallad anbudsskola, för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar.	2021-01-01	2021-12-31

Enhetsmål:

Enheten ska utforma upphandlingsdokument så att det underlättar för alla typer av organisationer att lämna anbud.

Förväntat resultat

Bästa möjliga konkurrens i alla upphandlingar.

Kommentar

Genom att använda tidig dialog och ta del av det fördjupade kategoriarbetet kan bättre hänsyn tas till marketens förutsättningar.

Upphandlingsdokument ska vara tydliga och lätta att förstå för stadens anbudsgivare och

genom att utveckla fler upphandlingsmallar skapas en igenkänning av stadens dokument, vilket förhoppningsvis underlättar för stadens anbudsgivare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvalta och delta i utveckling av centrala upphandlingsmallar i Kommers.	2021-01-01	2021-12-31
Köpa in systemstöd för marknadsanalys inför upphandlingar	2021-01-01	2021-12-31
Mallar ska utvecklas för förnyad konkurrensutsättning, så att stadens beställare och leverantörer kan känna igen formatet vid FKU inom olika områden.	2021-01-01	2021-12-31
Utforma e-handelskrav så att det kvalitetssäkrar framtida avropsprocess, men också underlättar för alla typer av organisationer att lämna anbud.	2021-01-01	2021-12-31
Utifrån stadens gemensamma mallar ska avdelningens olika upphandlingsmallar för olika förfaranden och kategorier vidareutvecklas. Klarspråk ska användas för att förenkla språk och göra underlagen mer användarvänliga.	2021-01-01	2021-12-31
Överväga olika alternativ till paketering av alla upphandlingar	2021-01-01	2021-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet

Nämnden värnar om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i samband med upphandlingar. Dessa utförs med syftet att säkerställa en hållbar energianvändning, miljöanpassade transporter och en giftfri miljö för stockholmarna.

Förvaltningens arbete bedrivs i nära samarbete med miljöförvaltningen och omfattar en utvecklad dialog med marknaden för att nå de uppsatta målen om fossilbränslefri organisation 2030.

I samtliga centralupphandlingar, men även upphandlingar där förvaltningen stöder andra upphandlande nämnder och bolag, ska miljö- och klimatkrav inkluderas i inköpsprocessen. Fossila bränslen ska fasas ut i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner.

Nämndmål:

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

Förväntat resultat

Användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
I centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska fasa ut fossila bränslen i upphandlingar med särskilt fokus på transporter, entreprenader och arbetsmaskiner	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska tillsammans med miljöförvaltningen fortsätta att utveckla kravställning för transporter för att nå stadens mål.	2021-01-01	2021-12-31

Enhetsmål:

De transportkrav som ställs ska vara anpassade till förutsättningarna i de aktuella upphandlingarna

Förväntat resultat

Upphandlade transporter sker på det mest miljövänliga sättet som möjligt.

Kommentar

Avdelningen värnar om klimatet och bidrar till att staden kan nå målet om fossilbränslefri organisation 2030. Detta görs genom att upphandlingar som innefattar transporter ställer krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram och klimathandlingsplan. Kravställningen utarbetas i nära samarbete med miljöförvaltningen och omfattar en utvecklad dialog med marknaden. Uppföljningen av transportkrav är också en viktig faktor för att säkerställa att leverantörerna lever upp till ställda krav.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Använda tidig dialog (exempelvis RFI) för att säkerställa transportkrav med marknaden, för att kraven inte ska utesluta anbudsgivare.	2021-01-01	2021-12-31
Specificera hur uppföljning av transportkrav kommer att ske och vilken statistik leverantören förväntas delge staden.	2021-01-01	2021-12-31
Utveckla och implementera en rutin för kontinuerlig uppföljning av transportkrav.	2021-01-01	2021-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Nämnden bidrar genom målet om ett fossilfritt och klimatpositivt Stockholm till de globala målen om hållbar energi för alla, hållbar konsumtion och produktion samt målet om att bekämpa klimatförändringarna.

Nämnden har enligt miljöprogrammet ett särskilt uppföljningsansvar för ökad andel livsmedel i stadens inköp som gynnar biologisk mångfald.

För det centralt upphandlade avtalet för livsmedel ska förvaltningen säkerställa, inom avtalets ramar, en fortsatt utveckling av tillgången av ekologiska livsmedel. Inom inköpskategori livsmedel, där förvaltningen är kategoriägare, kommer riktlinjer att arbetas fram kring hur upphandling av måltidsverksamhet kan ske för att nå motsvarande mål om ekologiska måltider.



Förvaltningen arbetar kontinuerligt 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, ska dessa bytas ut mot miljömässigt bättre produkter. Arbetet sker i nära samarbete med miljöförvaltningen.

Förvaltningen ska med stöd av miljöförvaltningen ta fram en modell för beräkning av besparingsbeting i CO₂e för tunga transporter och för mängden utsläpp från fossil plast.

Förvaltningen ska bistå miljöförvaltningen i arbetet med att byta ut energiineffektiva armaturer för mer energieffektiv belysning med lika eller förbättrad ljuskvalitet.

Förvaltningen ska genom upphandling minska inköpen av plastprodukter och plastförpackningar i stadens verksamheter för att på så sätt bidra till en bättre miljö.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,8 kg CO ₂ per kg livsmedel	1,8 kg CO ₂ per kg livsmedel	År
 Minskning av CO ₂ e till 2023	4 000	Tas fram av nämnd/bolagsstyrelse	År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Servicenämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen och miljö- och hälsoskyddsnämnden utreda upphandlingskrav gällande måltidstjänster i syfte att minska miljö- och klimatpåverkan	2021-01-01	2021-12-31
 Servicenämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen och miljö- och hälsoskyddsnämnden, utreda förutsättningar och kostnader för att upprätthålla en miljö- och klimatmärkning för inköpssystem med tillhörande arbetssätt	2021-01-01	2021-12-31
 Servicenämnden ska tillsammans med kommunstyrelsen ta fram ett underlag för upphandling av ett stadsövergripande kostdatasystem för att möjliggöra beräkning av klimatbelastning och näringsinnehåll vid tillagning av livsmedel, samt finansiering och kostnader för ett sådant system	2021-01-01	2021-06-30

Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar miljön

Beskrivning

Målet om ett fossilfritt och klimatpositivt Stockholm bidrar särskilt till de globala målen nummer 7 Hållbar energi för alla, nummer 12 Hållbar konsumtion och produktion samt nummer 13 Bekämpa klimatförändringarna.

Förväntat resultat

De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet. De centrala ramavtalen bidrar även till minskad klimatpåverkan från konsumtionen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av fossil plast i enlighet med stadens klimathandlingsplan.	100 %		Tertial
I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genom upphandling minska inköpen av plastprodukter och plastförpackningar i stadens verksamheter	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska med stöd av miljöförvaltningen ta fram en modell för beräkning av besparingsbeting i CO2e för tunga transporter och för mängden utsläpp från fossil plast	2021-01-01	2021-12-31
Servicenämnden ska tillsammans med miljö- och hälsoskyddsnämnden, trafiknämnden, Stockholm Business Region och kommunstyrelsen, främja närproducerad mat, bland annat genom upphandlingskrav samt möjlighet till torghandel	2021-01-01	2021-12-31
Servicenämnden ska tillsammans med utbildningsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, äldre- och barnnämnden och kommunstyrelsen fortsätta arbetet med att ta fram mått och mätmetoder för att mäta miljö- och klimatpåverkan från måltider som serveras inom stadens verksamheter och från matsvinn	2021-01-01	2021-12-31

Enhetsmål:

Enheten säkerställer ett brett sortiment av ekologiska varor

Förväntat resultat

Sortimentet som upphandlas kan användas av verksamheterna för att nå sina mål för ekologisk andel av livsmedel

Kommentar

Vid centralupphandling av livsmedel ska förvaltningen säkerställa att ekologiska livsmedel upphandlas i sådan omfattning att stadens förvaltningar och bolag har möjlighet att nå sina mål om andel ekologiska livsmedel. Under avtalens löptid ska en aktiv avtalsförvaltning och sortimentsutveckling ske i samarbete med leverantörerna för att säkerställa tillgången av ekologiska livsmedel. Avdelningen har enligt miljöprogrammet ett uppföljningsansvar för andelen ekologiska livsmedel och måltider för staden totalt.

Tillsammans med marknaden ska ett arbete göras för att kartlägga hur onödiga förpackningar för livsmedel kan minska inför ny upphandling.

I kategori måltider och livsmedel ska en mall för upphandling av måltidsverksamhet tas fram för att säkerställa att även måltidsverksamheten kan uppnå de ekologiska målen. I kategoriarbetet drivs även arbetet med att ta fram underlag för ett stadsövergripande kostdatasystem.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Delta i projekt som miljöförvaltningen driver om minskning av matsvinn.	2021-01-01	2021-12-31
I kategori måltider och livsmedel ska en mall för upphandling av måltidsverksamhet tas fram.	2021-01-01	2021-12-31
Inom ramen för kategori måltider och livsmedel ta fram ett underlag för ett stadsövergripande kostdatasystem.	2021-01-01	2021-12-31
Ta fram och implementera en rutin för att genomföra kontinuerliga informationsinsatser om sortimentsändringar för verksamheterna.	2021-01-01	2021-12-31
Tillsammans med marknaden kartlägga hur onödiga förpackningar för livsmedel kan minskas.	2021-01-01	2021-12-31
Utveckla arbetssätt för att följa upp att leverantörerna verkligen levererar ekologiska livsmedel när så är beställt.	2021-01-01	2021-12-31

Enhetsmål:

Enheten säkerställer ett brett sortiment av giffria varor

Förväntat resultat

Sortimentet som upphandlas är så miljövänligt som möjligt

Kommentar

Avdelningen arbetar aktivt, tillsammans med miljöförvaltningen, att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Vi ser att förpackningsmaterial är en stor fråga för stadens verksamheter och avdelningen ska utreda hur vi kan ställa krav på att de förpackningar som används är miljövänliga och hur onödiga förpackningar kan minskas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Ställa krav för att minska onödiga förpackningar	2021-01-01	2021-12-31
Ställa krav på att de förpackningar som används är miljövänliga	2021-01-01	2021-12-31
Ställa krav på returhantering och återvinning.	2021-01-01	2021-12-31
Utveckla incitamentsmodell för kontinuerlig utveckling mot hållbar förpackning på upphandlat sortiment.	2021-01-01	2021-12-31

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Serviceutskottet ska inom ramen för målet *En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden* arbeta för att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för att förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Intäktsmodellen ska vara transparent och bidra till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av förvaltningens tjänster. Bilden av stadens gemensamma administration ska vara tydlig och förvaltningens verksamheter och processer ska vara effektiva och medföra minskade kostnader för staden.

Upphandlingar ska genomföras 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.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Nämndens uppdrag är att effektivisera stadens administration genom att erbjuda ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service. Förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

För att uppnå största möjliga värde för staden, är det viktigt att ha förtroendefulla relationer med kunder och processägare. Med goda relationer stärks tilltron för förvaltningens vilja och förmåga att skapa värde för såväl den enskilda kunden som för staden. Därför är det av stor vikt att intäktssmodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av servicenämndens tjänster.

Nämndmål:

Servicenämnden har en ekonomi i balans

Förväntat resultat

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

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska införa ett aktivitetsbaserat arbetssätt samt minska ytan för förvaltningens verksamhetslokal.	2021-01-01	2021-04-30
Förvaltningen ska med planerad kommunikation skapa förståelse hos kunderna för prismodellen och tjänsterna.	2021-01-01	2021-12-31

Enhetsmål:

Alla centralupphandlingsområden har pågående avtal

Förväntat resultat

Inget centralupphandlingsområde ska vara avtalslöst

Kommentar

En god planering och fördelning av avtalsområden ska ge förutsättningar för att upphandlingar kan starta i tillräcklig tid innan avtal löper ut och att inga avtalsområden blir avtalslösa.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel centralupphandlingar med pågående avtal	100 %		År

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	
Riskanalysen ska genomföras för varje upphandlingsområde	2021-01-01	2021-12-31	
Ta fram en tydlig upphandlingsstrategi för varje centralupphandlingsområde.	2021-01-01	2021-12-31	

Enhetsmål:

Avdelningen ska vara förstahandsvalet för stadens förvaltningar och bolag/stiftelser vid behov av stöd inom upphandling och inköp

Förväntat resultat

Kundundersökningarna visar att avdelningens kunder har ett högt förtroende för avdelningens förmåga att leverera stöd och service inom ramen för uppdraget som motsvarar behoven.

Kommentar

På uppdrag av stadens förvaltningar, bolag och stiftelser ska verksamheten stödja dessa i genomförandet av upphandlingar och i upphandlingsrelaterade frågor samt anslutning av upphandlade avtal. Avdelningen ska erbjuda kvalificerat stöd och säkerställa att tillämpningen av programmet för inköp efterlevs och att krav ställs i enlighet med stadens styrande dokument. Avdelningen ska arbeta aktivt för att bli en strategisk partner i inköp för stadens förvaltningar, bolag och stiftelser.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel upphandlingsförfrågningar som genomförs	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Marknadsföra och publicera resultatet av våra undersökningar (kunder, utbildningar, NKI osv)	2021-01-01	2021-12-31
Nyhetsbrev, kundmeddelanden samt e-handelsmeddelanden ska kontinuerligt användas för att sprida information om centrala/gemensamma avtal.	2021-01-01	2021-12-31

Enhetsmål:

Utveckling av stadens upphandlade telefonistjänst

Förväntat resultat

Genom att säkerställa korrekt och tydlig information i databasen kan telefonisternas hantering av inkommande samtal effektiviseras varvid den upplevda servicen för stadens medborgare ökar.

Kommentar

Verksamheten ska ansvara för utveckling av stadens upphandlade telefonistjänst. Under året ska en revision utföras för att säkerställa informationen i hänvisningsdatabasen Marvin.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
I samarbete med leverantören genomföra revision av respektive förvaltnings- och bolags information i hänvisningsdatabasen Marvin.	2021-01-01	2021-12-31
I slutet av året genomföra NKI-undersökning av hur de som beställt administration upplever leverantörens hantering av inkomna ärenden.	2021-01-01	2021-12-31







KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Förvaltningar och bolag ska ha en tydlig bild av stadens gemensamma administration och alla de tjänster som förvaltningen tillhandahåller och förtroendet för verksamheten ska vara högt. Under året ska ett antal marknadsföringsaktiviteter genomföras.

För effektivisering av ärendehantering införs ett systemstöd som samtliga verksamhetsområden inom förvaltningen ska arbeta i.

Genom att tillhandahålla utbildning, stöd och support inom upphandling och inköp bidrar förvaltningen till att utveckla inköpsarbetet inom hela kommunkoncernen. Förvaltningen ska, i samarbete med stadsledningskontoret, fortsätta bidra till en öka e-handel med stadens leverantörer samt prioritera stöd och inriktning i upphandlingsarbetet. Arbetet med avtalsuppföljning ska stärkas.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	82	82	År
 Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	90 %	90 %	År
 Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År
 Index Bra arbetsgivare	83	84	År
 Sjukfrånvaro	6,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial

Nämndmål:

Servicenämnden effektiviserar stadens administration

Förväntat resultat

Förvaltningens verksamheter och processer är effektiva och medför minskade kostnader för staden. Förtroendet för stadens gemensamma administration är högt och fler förvaltningar och bolag nyttjar tjänsterna.

Kommentar

Verksamhetsområde upphandling och inköp

Verksamhetsområde upphandling och inköp genomför centrala upphandlingar men bistår även nämnder och bolag med upphandlingsstöd. Under 2021 kommer arbetet med avtalsuppföljning att utvecklas ytterligare i enlighet med stadens nya avtalsprocess. Verksamheten är viktig i arbetet med att minska stadens klimatavtryck genom möjligheten att ställa krav på miljö och klimat i stadens upphandlingar.

Stadens inköp ska styras i så hög utsträckning som möjligt till stadens inköpssystem och förutsättningar och kostnader för att upprätthålla en miljö- och klimatomärkning i inköpssystemet med tillhörande arbetssätt ska utredas tillsammans med miljöförvaltningen och kommunstyrelsen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal verksamhetsområden inom förvaltningen som nyttjar ärendehanteringssystemet.	7		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska aktivt välkomna nya chefer i staden.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra behovsanalyser och därefter utvecklingsinsatser för effektivare kundkontakter inom verksamhetsområdena lön och pension, ekonomi samt inköpssupport.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra ett projekt som avser att införa samtliga verksamhetsområden i ärendehanteringssystemet.	2021-01-01	2021-12-31
Förvaltningen ska genomföra handlingsplan för marknadsföring.	2021-01-01	2021-08-31
Förvaltningen ska införa ett nytt gemensamt ärendehanteringssystem.	2021-01-01	2021-04-30
Förvaltningen ska sätta effektmål gällande införande av nytt ärendehanteringssystem för verksamhetsområdena rekrytering, lokalplanering, upphandling och inköp och administrativa avdelningen.	2021-07-01	2021-09-30
Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2021-01-01	2021-08-31

Enhetsmål:

Verksamheten bedriver effektiv och hållbar avtalsförvaltning

Förväntat resultat

Dokumenterad uppföljning genomförs i enlighet med stadens avtalsprocess och i enlighet med framtagen avtalsklassificering

Kommentar

Avdelningen hanterar avtalsförvaltning och uppföljning av de centrala avtalen samt för vissa gemensamma avtal. Avtalen ska följas upp systematiskt och strukturerat i enlighet med avtalsprocessen och framtagen avtalsklassificering. Verksamheten ska inom ramen för avtalsförvaltning verka för att ingångna avtal följs och att avtalstroheten ökar. En ny rutin ska tas fram för uppföljning av avtalstrohet via stadens spendverktyg och nytt arbetssätt ska

utredas för systematisk kontroll av underleverantörer. En ny mall för förvaltningsplan ska tas fram och implementeras.

Avdelningen kommer att utreda hur förvaltningens verktyg kan användas som avvikelserapportering för att fånga upp felaktiga, uteblivna eller leveranser med dålig kvalitet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Dokumentera förvaltningsplan i ny mall för samtliga klass 1 och klass 2 avtal.	2021-01-01	2021-12-31
Ta fram en mall för förvaltningsplan och implementera den i verksamheten.	2021-01-01	2021-12-31
Utreda arbetssätt för systematisk kontroll av underleverantörer.	2021-01-01	2021-12-31
Utreda hur förvaltningens verktyg kan användas för avvikelserapportering.	2021-01-01	2021-12-31
Utveckla rutin för uppföljning och löpande rapportering av avtalstrohet.	2021-01-01	2021-12-31
Utvärdera och ensa arbetssätt inom ramen för uppföljning i enlighet med avtalsklassificeringen.	2021-01-01	2021-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden optimerar och utvecklar stadens gemensamma inköp för framtiden

Förväntat resultat

Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och hållbara 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.

Kommentar

Offentlig upphandling kan med fördel användas som ett verktyg för att pröva nya lösningar och utveckla stadens verksamheter. Upphandling och inköp, i samarbete med stadsledningskontoret, fortsätter arbetet med att utveckla kategoribaserad inköpsstyrning.

Förvaltningen ansvarar för de tre inköpskategorierna livsmedel och måltider, el samt inredning. Gällande el, hanterar förvaltningen all handel för hela kommunkoncernen i enlighet med beslutad elhandelspolicy.

Genom att tillhandahålla utbildning, stöd och support inom upphandling och inköp bidrar förvaltningen till att utveckla inköpsarbetet inom hela kommunkoncernen. Upphandling och inköp ska, i samarbete med stadsledningskontoret, fortsätta bidra till en ökad e-handel med stadens leverantörer samt prioritera stöd och inriktning i upphandlingsarbetet.

En viktig del i inköpsarbetet är avtalsuppföljning. Arbetet med att utveckla den systematiska avtalsuppföljningen fortsätter, för att kontrollera att ingångna avtal efterlevs och att stadens verksamheter får den leverans som efterfrågas.

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 samt utröna möjligheterna för innovationsupphandling.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen kommer att erbjuda ett utökat utbud av utbildningar avseende inköp och upphandling.	2021-01-01	2021-12-31

Enhetsmål:

Att lämna anbud i stadens centrala upphandlingar är attraktivt så att konkurrensen kan tillvaratas.

Förväntat resultat

Antalet anbud i de centrala upphandlingarna är tillräckligt högt för att egentlig konkurrens ska finnas.

Kommentar

Att få tillräckligt många anbud för att tillvarata konkurrensen kräver flera olika åtgärder och ett medvetet arbete över tid. Medvetet arbete med att förenkla upphandlingsunderlagen för att förenkla för leverantörer, små, stora samt nystartade, att lämna anbud på annonserade upphandlingar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Ökat antal anbud i förhållande till tidigare genomförd upphandling inom motsvarande område.	10 %		År

Enhetsmål:

Avdelningen ska uppfattas som en effektiv och affärsmässig samarbetspart för såväl beställare som leverantörer.

Förväntat resultat

Andelen beställare som är nöjda med de centrala avtalen är hög.

Kommentar

Upphandlingar präglas hög kvalitet och ekonomiskt hållbara villkor. Centralupphandlingar, gemensamma och uppdragsupphandlingar kvalitetssäkras alltid av enhetschef eller annan utsedd person.

Avdelningen utvärderar aktivt sin verksamhet och hur dess arbete uppfattas. Detta görs genom att en ny kundundersökning ska tas fram i samarbete med övriga förvaltningen. Dessutom ska uppdrag, utbildningar, anslutningar till inköpssystemet och hur man uppfattar referensgruppsarbete genomföras.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel beställare som är nöjda med de centrala avtalen	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
En ny årlig kundundersökning ska tas fram	2021-01-01	2021-12-31
Utveckla en systematisk uppföljning av hur leverantörerna uppfattar staden som affärsmässig och effektiv samarbetspart	2021-01-01	2021-12-31

Enhetsmål:

Stadens inköpsprocess ska vara väl förankrad i stadens förvaltningar

Förväntat resultat

Förvaltningarnas systemnyttjande för e-handel ska öka

Kommentar

E-handelsenheten ska hjälpa och stötta förvaltningarna i deras strävan att uppnå sina indikatormål 2021. Detta genom att inköpsupporten ska hålla en hög tillgänglighet, servicenivå och ett gott bemötande. E-handelsenheten stöttar förvaltningarna i deras inköpsarbete genom riktade aktiviteter men även genom utbildningar och workshops genomförs kontinuerligt. E-handelsenheten organiserar inköpssamordnarnätverket och jobbar via det nätverket med att sprida goda exempel och kunskap inom inköp till förvaltningar i staden.

För att underlätta för stadens beställare att kunna göra beställningar i stadens inköpssystem kommer arbetet med att ansluta centrala avtal i samband med avtalsstart att intensifieras.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel anslutningar som driftsätts i samband med avtalsstart	90 %		År
Genomförda inköpsutbildningar ska hålla en god kvalitet med hög andel nöjda deltagare.	4,2		År
Inköpsupporten ger ett gott till mycket gott bemötande	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genom att arbeta med strategisk uppföljning av systemnyttjandet, fånga upp leverantörer som tillåter köp utanför stadens inköpssystem.	2021-01-01	2021-12-31
Genomföra riktade marknadsaktiviteter för att öka antalet deltagare på inköpsutbildningar	2021-01-01	2021-12-31
Organisera och planera inköpssamordnarnätverk med information om inköp.	2021-01-01	2021-12-31

Enhetsmål:

Verksamheten ska vara effektiv.

Förväntat resultat

Andelen debiterbar tid ska öka.

Kommentar

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och timpris för 2021 för upphandling och avtalsförvaltning är 860 kr. Timpris för anslutning av leverantörer till inköpssystemet är 530 kr. För registrering av avtal i stadens gemensamma avtalssystem utgår en kostnad med 450 kr/timme. Deltagande i verksamhetens utbildningar inom inköp ersätts med 1000 kr per deltagare.

Ersättning för centralupphandlingsuppdraget, beställningscentralen, inköp samt kategoriledare utgår ifrån stadsledningskontoret.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen av det totala antalet inkomna telefonsamtal till inköpssupporten som besvaras	90 %		År
Andelen nedlagd tid som hänförs till genomförande och förvaltning av centrala ramavtal samt råd och stöd till stadens förvaltningar och bolag	77 %		År
Andelen samtal till inköpssupporten besvaras inom 1 minut	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Befästa kommunikations- och samarbetsprocessen inom avdelningen.	2021-01-01	2021-12-31
Kontinuerlig redovisning och uppföljning av hur nedlagd tid används.	2021-01-01	2021-12-31
Kontinuerlig översyn av resursbehov och fördelning av arbetsuppgifter.	2021-01-01	2021-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med en effektiv och ändamålsenlig organisation.

Förväntat resultat

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

Kommentar

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

Kulturen på arbetsplatsen genomsyras av värdegrunden KÖRA och alla kontakter ska präglas av ett gott bemötande.

Flera förändringar kommer att genomföras inom förvaltningen under året. Utvecklingen av aktivitetsbaserat arbetssätt, införande av E-dok samt ett gemensamt ärendehanteringssystem kommer att innebära en hög förändringstakt för alla chefer och medarbetare. De förändringar som kommer att genomföras ska också involvera medarbetarna och skapa en känsla av

delaktighet.

En ny och viktig del av medarbetarnas arbetsmiljö är att utföra sina arbetsuppgifter och möten digitalt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska utifrån kompetensutvecklingsplan för 2021 genomföra utvecklingsinsatser för chefer och medarbetare i syfte att nå de långsiktiga målen i kompetensförsörjningsplanen.	2021-01-01	2021-12-31

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Avdelningen kommer under året att förstärka med fler upphandlare och avtalsförvaltare. Nya roller kommer att införas i och med att en inköpsanalytiker och en upphandlingsjurist ska anställas på avdelningen.

Budget 2021

Stadsledningskontoret är beställare av tjänster från avdelningen. Avdelningen utför beställda uppdrag enligt följande uppdragsbeskrivning:

- Centralupphandling
- E-handel
- Inköpssupport
- Systemadministration Kommers
- Beställningscentral för persontransporter
- Tilläggstjänster

Verksamhet	Kostnader	Intäkter	Netto
Upphandling och inköp	39,6	47,4	7,8

Övrigt

Agenda 2030

Stadens prioriterade områden för hållbarhetsarbetet är ökad jämställdhet, öka den sociala inkluderingen, minskad ojämlikhet och minskad klimatpåverkan.

Förvaltningen ser främst möjligheter att skapa goda förutsättningar för minskad klimatpåverkan. Genom att uppfylla kraven i stadens miljöprogram bidrar förvaltningen till de globala om hållbar konsumtion och produktion samt bekämpa klimatförändringarna.

Servicenämnden ska genom de centrala ramavtalen ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet. De centrala ramavtalen bidrar även till minskad klimatpåverkan från konsumtionen.

Målet om ett fossilfritt och klimatpositivt Stockholm bidrar särskilt till de globala målen nummer 7 Hållbar energi för alla, nummer 12 Hållbar konsumtion och produktion samt nummer 13 Bekämpa klimatförändringarna.

Beställningscentralen för persontransporter skapar 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.

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.

I utbildningen som alla medarbetare genomgår gällande Klarspråk uppmärksammas även ordval i kontakten med invånare, vårdnadshavare osv.